

HALAMAN MOTTO

*“Life is an endless series of trainwrecks with only brief, commercial like breaks of
happiness”*

-Deadpool-



HALAMAN PERSEMBAHAN

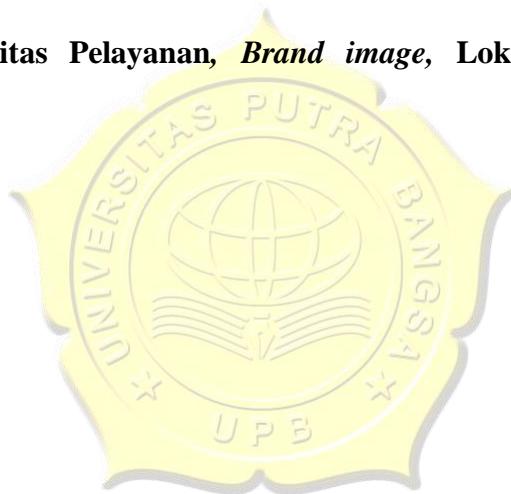
Karya ini saya persembahan untuk:

1. Kedua orang tua, Bapak H. Marjono, S.E., M.M. dan Ibu Hj. Haryani, S.Sos. dan gelar sarjana saya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, yang selalu memberikan dukungan penulis berupa moril maupun materil serta doa yang diberikan kepada penulis, semoga rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah.
2. Kakak tercinta, Arif Prihandoko, Alfiah Siti Kusniah, dan Herdian Wicaksono yang telah menjadi penopang kehidupan kami sekeluarga dan selalu mencari jalan keluar kepada adik-adiknya yang dalam keadaan tidak baik.
3. Kepada saudara kembar saya Harfi Iqbal Maulana yang telah menjadi teman berdebat dan bertukar pendapat agar kita menjadi pribadi yang lebih kuat.
4. Kepada Farida Rizqiana Faozan, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis sekaligus menjadi sosok rumah yang sederhana bagi penulis. Telah menjadi support system dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangkitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui. "*I wish I was with you all the time*".
5. *Last but not least. I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for, for never quitting.*

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *Brand image*, dan lokasi terhadap keputusan pengguna jasa TIKI pada Masyarakat Kebumen periode data tahun 2019-2023. Metode pengambilan sampel yang digunakan Teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel responden yang diambil pada penelitian ini yaitu konsumen yang melakukan pengguna jasa pada TIKI Kebumen yang berjumlah 100 sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F, analisis regresi linier berganda dengan program *SPSS 26*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan, *Brand image* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dan variabel lokasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan pengguna jasa secara parsial maupun simultan.

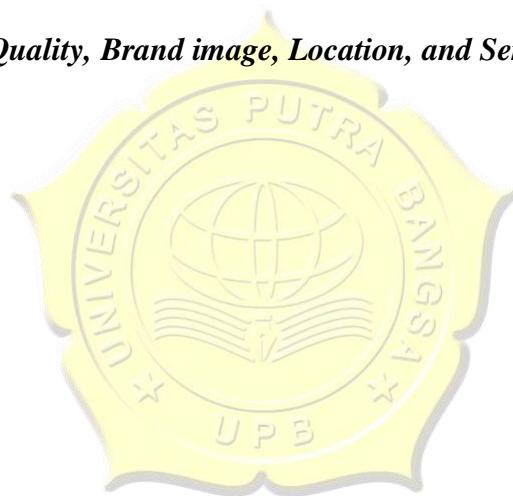
Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Brand image*, Lokasi dan Keputusan Pengguna jasa.



ABSTRACT

This research aims to determine the impact of service quality, Brand image, and location on service users' decisions of TIKI in Kebumen from 2019 to 2023. The sampling method used is non-probability sampling with purposive sampling, which is a technique for determining samples based on specific considerations. The sample of respondents taken in this research were consumers who used services of TIKI in Kebumen, totaling 100 respondents. The data analysis technique used is quantitative analysis, which includes validity tests, reliability tests, t-tests, F-tests, and multiple linear regression analysis using SPSS 26. The results of this study indicate that the variables of service quality and Brand image have a positive and significant effect, while the location variable has no effect and is not significant on service user decisions partially and simultaneously.

Keywords: *Service Quality, Brand image, Location, and Service User Decisions.*



KATA PENGANTAR

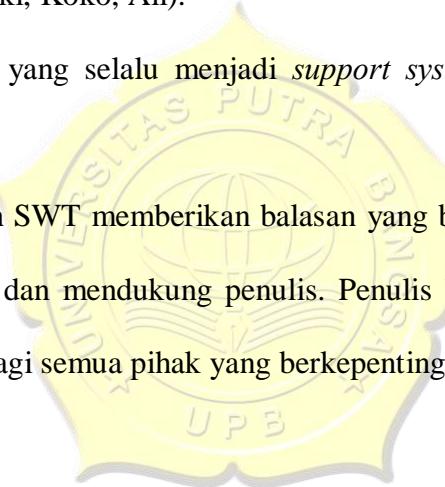
Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, sehingga dengan penolong-Nya penulis dapat meyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA TIKI PADA MASYARAKAT KEBUMEN”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan kehidupan nyata khususnya dalam bidang ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tentulah masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis dan oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dengan perbaikan karya penulis dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam meyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada: Kata Pengantar ini memuat uraian antara lain:

1. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini. Tujuan umum penyusunan skripsi
2. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Segenap responden dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa TIKI Kebumen
4. Terima kasih untuk rekan seperjuangan Kino (Mamat, Kecis, Jibon, Mamo, Wanda Banser, Kiki, Koko, Ali).
5. Dan untuk orang yang selalu menjadi *support system*. *Thank's for* Farida Rizqiana Faozan

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.



Kebumen, 6 Januari 2025

Penulis,

Harfa Iqbal Maulana

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN | iv |
| HALAMAN BEBAS PLAGIARISME | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAKSI | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xx |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 12 |

| | |
|--|----|
| 1.3. Batasan Masalah | 13 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 14 |
| 1.5.1. Manfaat Teoritis | 15 |
| 1.5.2. Manfaat Praktis | 15 |
| BAB II..... | 16 |
| KAJIAN PUSTAKA..... | 16 |
| 2.1. Tinjauan Teori | 16 |
| 2.1.1. Keputusan Penggunaan Jasa | 16 |
| 2.1.2. Kualitas Layanan | 22 |
| 2.1.3. <i>Brand image</i> | 28 |
| 2.1.4. Lokasi..... | 32 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 36 |
| 2.3. Hubungan Antar Variabel | 39 |
| 2.4. Model Empiris | 41 |
| 2.5. Hipotesis..... | 42 |
| BAB III..... | 44 |
| METODE PENELITIAN | 44 |
| 3.1. Objek dan Subjek Penelitian | 44 |
| 3.1.1. Objek Penelitian | 44 |

| | |
|---|----|
| 3.1.2. Subjek Penelitian..... | 44 |
| 3.2. Variabel Penelitian..... | 44 |
| 3.2.1. Variabel Dependen (Variabel Terikat) | 45 |
| 3.2.2. Variabel Independen (Variabel Bebas) | 45 |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel | 45 |
| 3.3.1. Keputusan Penggunaan Jasa | 45 |
| 3.3.2. Kualitas Pelayanan | 46 |
| 3.3.3. <i>Brand image</i> | 46 |
| 3.3.4. Lokasi | 47 |
| 3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data..... | 47 |
| 3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.5.1. Jenis Data..... | 49 |
| 3.5.2. Teknik Pengumpulan Data..... | 50 |
| 3.6. Populasi dan Sampel | 51 |
| 3.6.1. Populasi | 51 |
| 3.6.2. Sampel | 51 |
| 3.6.3. Teknik Pengumpulan Sampel | 52 |
| 3.6.4. Penentuan Jumlah Sampel | 52 |
| 3.7. Teknik Analisis | 53 |
| 3.7.1. Analisis Deskriptif..... | 53 |

| | |
|--|----|
| 3.7.2. Analisis Statistik..... | 54 |
| 3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 61 |
| 3.7.4. Uji Hipotesis | 62 |
| BAB IV | 67 |
| ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 67 |
| 4.1. Analisis Deskriptif | 67 |
| 4.2.1. Gambaran Umum Perusahaan..... | 67 |
| 4.2.2. Data Profil Responden..... | 67 |
| 4.2. Analisis Statistik..... | 71 |
| 4.2.1. Uji Instrumen | 71 |
| 4.2.2. Uji Asumsi Klasik | 75 |
| 4.2.3. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 78 |
| 4.2.4. Uji Hipotesis | 80 |
| 4.3. Pembahasan | 84 |
| 4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa..... | 84 |
| 4.3.2. Pengaruh <i>Brand image</i> terhadap Keputusan Penggunaan Jasa... | 85 |
| 4.3.3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa | 86 |

| | |
|---|----|
| 4.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Brand image</i> , dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa secara simultan (bersama-sama) . | 88 |
| 4.3.5. Hasil Koefisien Determinasi | 88 |
| BAB V..... | 89 |
| SIMPULAN..... | 89 |
| 5.1. Simpulan | 89 |
| 5.2. Keterbatasan | 90 |
| 5.3. Implikasi..... | 91 |
| 5.3.1. Implikasi Praktis..... | 91 |
| 5.3.2. Implikasi Teoritis | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA | 94 |
| LAMPIRAN | 99 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel I- 1 <i>Top Brand</i> Jasa Kurir | 3 |
| Tabel I- 2 Jasa Pengiriman Barang Yang Biasa Digunakan Oleh Masyarakat Kabupaten Kebumen Tahun 2024 | 5 |
| Tabel I- 3 Hasil Observasasi Pada Konsumen TIKI Kebumen | 6 |
| Tabel II-1 Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Variabel Keputusan Penggunaan Jasa | 46 |
| Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan | 46 |
| Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Brand image</i> | 47 |
| Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Variabel Lokasi | 47 |
| Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 68 |
| Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 68 |
| Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 69 |
| Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Pendapatan/Bulan | 70 |
| Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 72 |
| Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> | 72 |
| Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi | 73 |
| Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan Jasa | 74 |
| Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas | 75 |
| Tabel IV- 10 Hasil Uji Multikolonieritas | 76 |
| Tabel IV- 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 79 |
| Tabel IV- 12 Hasil Uji Parsial (Uji T) | 81 |
| Tabel IV- 13 Hasil Uji Simultan (uji f) | 83 |

Tabel IV- 14 Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) 83



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar II- 1 Model Empiris | 41 |
| Gambar IV- 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 77 |
| Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas..... | 78 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran I Kuesioner Penelitian | 100 |
| Lampiran II Data Responden..... | 104 |
| Lampiran III Tabulasi Data | 108 |
| Lampiran IV Hasil Uji Validitas..... | 111 |
| Lampiran V Hasil Uji Reliabilitas..... | 115 |
| Lampiran VI Uji Asumsi Klasik | 116 |
| Lampiran VII Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis..... | 118 |
| Lampiran VIII Tabel r..... | 119 |
| Lampiran IX Tabel t..... | 123 |
| Lampiran X Tabel f..... | 126 |
| Lampiran XI Kartu Bimbingan Skripsi..... | 130 |
| Lampiran XII Kartu Seminar..... | 131 |

