

**PENGARUH LOKASI, EKUITAS MEREK DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
PT GLOBAL JET EXPRESS J&T PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis**



Diajukan Oleh :

ROMI FRANSISKA

NPM : 2001110183

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI


2024


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Romi Fransiska
Nomor Pokok : 2001110183
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul skripsi : Pengaruh Lokasi, Ekuitas Merek Dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen
Pada Pt Global Jet Exspress J&T Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal ~~18 April 2024~~ Pembimbing I : 
Yunidar Erlina, SE, M.Si.
NIDN. 0230066302

Tanggal ~~18 April 2024~~ Pembimbing II : 
Dra. Yasmina Martini, SE, M.M
NIDN. 0228035901


Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Misy Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Ketua Prodi Manajemen


Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN: 0222096301

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Romi Fransiska
Nomor Pokok : 2001110183
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul skripsi : Pengaruh Lokasi, Ekuitas Merek Dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen
Pada Pt Global Jet Exspress J&T Palembang

Penguji Skripsi :

Tanggal 18 April 2024 Ketua Penguji : Yunidar Erlina, SE, M.Si.
NIDN. 0230066302

Tanggal 18 April 2024 Penguji I : Dra. Yasmina Martini, SE, M.M
NIDN. 0228035901

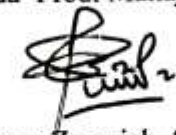
Tanggal 27 Maret 2024 Penguji II : Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN: 0222096301

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Prodi Manajemen


Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN: 0222096301

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Romi Fransiska
Nomor Pokok : 2001110183
Angkatan : 2020
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Study : Manajemen Pemasaran
Program Pendidikan : Strata 1 (S1)
Judul skripsi : Pengaruh Lokasi, Ekuitas Merek Dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen
Pada Pt Global Jet Exspress J&T Palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, 2 April 2024

Penulis,


Romi Fransiska

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Lokasi.	12
2.1.3 Ekuitas Merek	17
2.1.4 Kepuasan Konsumen.	20
2.1.5 Loyalitas Konsumen	23
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan	26
2.3 Kerangka Berfikir	28
2.4 Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.1.1	Tempat Penelitian	30
3.1.2	Waktu Penelitian	30
3.2	Sumber dan Teknik Peumpulan Data	31
3.2.1	Sumber Data	31
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	31
3.3	Populasi ,Sampel dan Teknik sampling	33
3.3.1	Populasi	33
3.3.2	Sampel dan Teknik Sampling.	34
3.4	Rancangan Penelitian	35
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	36
3.5.1	Variabel Penelitian	36
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	37
3.6	Instrumen Penelitian	40
3.6.1	Uji Validitas	41
3.6.2	Uji Reliabilitas	41
3.7	Teknik Analisa Data	41
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	42
3.7.2	Analisis Statistik Inferensial	42
3.8	Uji Hipotesis	45
3.8.1	Uji Simultan (Uji F)	45
3.8.2	Uji Parsial (Uji t)	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	49
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	49
4.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	50
4.1.3	Visi dan Misi PT. Global Jet Express J&T Palembang	52
4.1.4	Pembahasan dan interpretasi	53
4.1.5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.	55
4.1.6	Analisis Statistik Deskriptif	61

4.1.7	Uji Asumsi Klasik	62
4.1.8	Regresi Linear Berganda	65
4.1.9	Koefisien Korelasi	66
4.1.10	Koefisien Determinasi	67
4.1.11	Uji Hipotesis Penelitian	68
4.2	Pembahasan Penelitian	72
4.2.1	Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang.	72
4.2.2	Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang.	72
4.2.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang.	73
4.2.4	Pengaruh Lokasi, Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang.	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

ABSTRAK

ROMI FRANSISKA, Pengaruh Lokasi, Ekuitas Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang (Di bawah bimbingan Ibu Yunidar Erlina, SE, M.Si dan Ibu Dra. Yasmina Martini, SE, M.M)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Lokasi, Ekuitas Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 Orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Lokasi, Ekuitas Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang. Dengan signifikan F sebesar $0,000 < 0,005$. Persamaan regresi linier berganda $Y = 1,086 + 0,221 X_1 + 0,828X_2 + 0,365X_3$. Terdapat pengaruh secara parsial Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang dengan signifikan sebesar $0,032 < \alpha (0,05)$. Terdapat pengaruh secara parsial Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Terdapat pengaruh secara parsial Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Terdapat pengaruh secara simultan Lokasi, Ekuitas Merek Dan Kepuasan Konsumen terhadap variabel Loyalitas Konsumen Pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$

Kata Kunci : Lokasi, Ekuitas Merek, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Perkembangan bisnis dalam bidang jasa di Indonesia sudah bertumbuh dengan pesat. Salah satunya adalah bisnis dibidang jasa PT Global Jet Exspress J&T Palembang. Peningkatan bisnis dibidang jasa tak terlepas dari kebutuhan masyarakat akan memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu yang banyak diminati masyarakat adalah bisnis dalam bidang jasa pengiriman. Perkembangan dalam bidang pengiriman dan logistik di Indonesia khususnya di Sumatera Selatan sudah sangat maju, bisnis ini bergerak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penyediaan sarana pengiriman dan logistic. Jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dan membuat konsumen merasa terpenuhi atas jasa yang diterimanya.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha. Sesorang maupun sekelompok orang cenderung memilih jasa pengiriman yang berlokasi dekat dengan aktivitasnya. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi

pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung, seperti adanya lahan parkir, serta faktor-faktor yang lainnya. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola pembelian konsumen. Mood dan respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa.

PT. Global Jet Exspress (J&T) Kota Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman dokumen pribadi maupun perusahaan yang telah berdiri sejak September 2015 dan merupakan perusahaan pengiriman paket kilat (Express Delivery) pertama di indonesia yang menerapkan kecanggihan teknologi di segala sektor bisnis. J&T Express merupakan perusahaan pengiriman paket kilat yang menerapkan perkembangan teknologi sebagai sistem dasar, seiring dengan perkembangan bisnis perdagangan online yang melaju pesat, maka pelaku bisnis membutuhkan jasa pengiriman barang atau kurir untuk dapat menyalurkan barang dagangan hingga ke tangan konsumen dengan baik dan tepat waktu.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha.

Berdasarkan hasil opservasi awal peneliti terhadap PT Global Jet Exspress J&T Palembang khususnya pada cabang Mangkunegara No. 12 Rt. 06 Rw. 02

Kel. 8 ilir Kec. Ilir Timur 2 Palembang ditemukan lokasi PT Global Jet Exspress J&T Palembang yang terpencil dan jauh dari tepi jalan sehingga membuat PT Global Jet Exspress J&T Palembang jarang diketahui orang-orang yang lewat disekitarnya, hal ini harus menjadi perhatian pimpinan PT Global Jet Exspress J&T Palembang untuk membuat strategi yang mudah terlihat khususnya dipinggir jalan seperti memberikan plang atau logo PT Global Jet Exspress J&T Palembang dipinggir jalan agar mudah diketahui orang-orang yang lewat dan berniat untuk mampir dan menggunakan pengiriman jasa pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang.

Ekuitas Merek adalah nilai tambah yang diberikan pada produk dan jasa. Ekuitas Merek dapat tercermin dalam cara Pelanggan berpikir, merasa dan bertindak dalam hubungannya dengan merek, dan juga harga, pangsa pasar dan profitabilitas yang diberikan merek untuk perusahaan. Ekuitas Merek adalah seperangkat aset yang dimiliki oleh pelanggan merek, anggota saluran distribusi, dan Perusahaan yang memungkinkan suatu merek mendapatkan kekuatan, daya tahan, dan keunggulan yang dapat membedakan dengan merek pesaing.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti terhadap PT Global Jet Exspress J&T Palembang pada masa sekarang ini sedang marak sekali penjualan online atau belanja online baik dari media massa maupun dari aplikasi online tentu hal ini sangat dimanfaatkan bagi pengiriman jasa khususnya pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang. Fenomena perkembangan jasa pengiriman di Indonesia sendiri terhitung yang tercepat. Bahkan diprediksi jumlah penggunaanya dalam waktu dekat akan semakin meningkat. Pengguna jasa pengiriman pada PT

Global Jet Exspress J&T Palembang merupakan pilihan yang tepat dengan Ekuitas Merek yang sudah dikenal orang banyak.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Berdasarkan hasil opservasi awal peneliti terhadap PT Global Jet Exspress J&T Palembang dapat diketahui banyak kosnumen yang mengeluhkan keterlambatan barang sampai ke tujuan seperti cuaca yang buruk dan banyaknya jumlah barang yang diantar, sehingga hal tersebut menyebabkan terjadinya penurunan angka pengguna jasa pengiriman pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang, hal ini sangat merugikan bagi PT Global Jet Exspress J&T Palembang karena dapat disimpulkan kepuasan pelanggan menurun, hal ini harus menjadi perhatian pimpinan agar dapat meningkatkan kembali kepuasan konsumen khususnya dalam segi pelayanan karena perusahaan yang memberikan pelayanan yang jauh dari harapan konsumen maka konsumen akan kecewa sebaliknya jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen maka konsumen akan senang. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh cara perusahaan memuaskan para pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang setia maka perusahaan akan bertahan lama dan sukses.

Loyalitas konsumen adalah faktor utama untuk keberhasilan perusahaan. Konsumen yang loyal adalah kurang sensitif dengan harga. Selain itu, pelanggan ini cenderung untuk membeli lebih sering, mencoba produk lain perusahaan dan membawa pelanggan baru untuk perusahaan.

Berdasarkan hasil opservasi awal peneliti terhadap PT Global Jet Exspress J&T Palembang dilihat dari segi Lokasi, Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen sangat mempengaruhi loyalitas konsumen Karena bila Lokasi, Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen mengalami penurunan maka loyalitas kosnumen terhadap PT Global Jet Exspress J&T Palembang juga akan menurun. hal ini harus menjadi perhatian pimpinan agar membuat strategi khususnya pada lokasi, Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Lokasi, Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka pemasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang?
2. Apakah Ekuitas Merek berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang?

3. Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang?
4. Apakah Lokasi, Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui dan meneliti.

1. Pengaruh Lokasi secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang.
2. Pengaruh Ekuitas Merek secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang.
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang.
4. Pengaruh Lokasi, Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai Pengaruh Lokasi, Ekuitas Merek dan

Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Global Jet Exspress J&T Palembang.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Global Jet Exspress J&T Palembang dalam melihat dan membuat keputusan terkait Lokasi, Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

3. Bagi almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang pemasaran khususnya mengenai Lokasi, Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen sebagai dasar perbandingan untuk dijadikan evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzan, F. A. 2016. *Pengaruh Ekuitas Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan* (Studi Kasus Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Sumpalsari Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Fitriawati, E., Suwarsono, B., & Kurniawan, B. W. 2023. *Pengaruh Lokasi, Potongan Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. SS Jaya Group Kota Kediri*. MASMAM: Master Manajemen, 1(4), 51-62.
- Firmansyah, M. A. 2019. *Pemasaran produk dan merek .Planning & strategy*. Surabaya : Cetakan Pertama,
- Heizer. Render, 2018, *The Social Media Marketing Book*. Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta.
- Indrasari, Methiana, 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitoro Press
- Kotler, 2018, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi Dan Kontrol, Jilid 1*, Jakarta, PT. Prehalindo
- Kuncoro, 2018, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lestari, M. 2018. Pengaruh Lokasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan.
- Miah, Said. 2022. *Manajemen Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen Perusahaan Ritel Modern*. Makasar: Intelektual karya nusantara.
- Render, 2018, *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga CV. ANDIOFFSET. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015, *Metodelogi Penelitian Bisnis , BPFE: Jogjakarta*.
- Sugiyono, 2019, *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Sumarwan, Ujang. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Cetakan Ketiga. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Yogyakarta : Center For Academic Publishing Service
- Syukri, A., & Sos, S. 2018. *Analisis pengaruh ekuitas merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan*. Jurnal Semarak, 1(2).
- Sriadi, M. W. 2023. *Pengaruh Lokasi dan Citra Merek (Brand Image) terhadap Loyalitas Konsumen di Toko Ar Rahman Karangrejo Tulungagung*. Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah, 1(4), 255-263.
- Tezza. Anwar, 2019, *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks