

SKRIPSI
**Pengaruh Kualitas Servis Logistik, Citra Merek,
Kepercayaan, dan Komitmen Pelanggan Terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Jasa Layanan Pengiriman
Jam Gadang Kurir Bukittinggi**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: NICOLAS EVAN TATANG

NIM: 115170139

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2021

SKRIPSI
**Pengaruh Kualitas Servis Logistik, Citra Merek,
Kepercayaan, dan Komitmen Pelanggan Terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Jasa Layanan Pengiriman
Jam Gadang Kurir Bukittinggi**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: NICOLAS EVAN TATANG

NIM: 115170139

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2021

Surat Pernyataan



FR.FE-4.7-RO

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Nicolas Evan Tatang
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115170139
Program Studi : S.1 MANAJEMEN
Alamat : Jalan Ahmad Yani No.58
Bukittinggi, Sumatera Barat
Telp. 0752-6481456
HP. 081918613231

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Bukittinggi, 17 Januari 2022

Nicolas Evan Tatang

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERSETUJUAN

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Nicolas Evan Tatang
NIM : 115170139
PROGRAM / JURUSAN : S1 / Manajemen
KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Servis Logistik, Citra Merek,
Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Jasa Layanan
Pengiriman Jam Gadang Kurir Bukittinggi

Jakarta, 13 Januari 2022

Pembimbing



(Dr. Coki, S.E., M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NICOLAS EVAN TATANG
NIM : 115170139
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Servis Logistik, Citra
Merek, Kepercayaan, dan Komitmen
Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada
Jasa Layanan Pengiriman Jam Gadang Kurir
Bukittinggi

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 25 Januari 2022 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Joyce Angeliqne Turangan, S.E., M.Pd.
2. Anggota Penguji : Andi Wijaya, S.E., M.M.

Jakarta, 7 Februari 2022



(Dr. Cokki, S.E., M.M.)

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA

- (A) NICOLAS EVAN TATANG (115170139)
- (B) *THE INFLUENCE OF LOGISTICS SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, TRUST, AND CUSTOMER COMMITMENT TO CUSTOMER SATISFACTION IN JAM GADANG BUKITTINGGI DELIVERY SERVICES*
- (C) *XVIII + 90 Pages, 29 Tables, 10 Pictures, 12 Attachment*
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) *Abstract:* This study was to examine the effect of logistics service quality, brand image, trust and commitment to customer satisfaction, and to test trust as a mediation between logistics service quality, brand image, and customer satisfaction. The sample of this research is 100 customers of Jam Gadang Courier Bukittinggi. Convenience sampling method was used by distributing online questionnaires which were then processed using PLS-SEM. The results of this study are brand image, trust, and commitment can affect customer satisfaction, then the quality of logistics services can affect customer satisfaction through trust. However, the quality of logistics services cannot directly affect customer satisfaction. In addition, it can be seen that customer satisfaction cannot affect commitment through trust
- (F) *References* 55 (1992-2021)
- (G) Dr. Cokki, S.E., M.M

ABSTRAK

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

- (A) NICOLAS EVAN TATANG (115170139)
- (B) PENGARUH KUALITAS SERVIS LOGISTIK, CITRA MEREK, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA LAYANAN PENGIRIMAN JAM GADANG KURIR BUKITTINGGI
- (C) X+ 90 Halaman, 29 Tabel, 10 Gambar, 12 Lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan logistik, citra merek, kepercayaan dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan, serta menguji kepercayaan sebagai mediasi antara kualitas layanan logistik, citra merek, dengan kepuasan pelanggan. Sampel penelitian ini adalah 100 pelanggan Jam Gadang Kurir Bukittinggi. Metode *convenience* sampling digunakan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* yang kemudian diolah menggunakan *PLS-SEM*. Hasil dari penelitian ini adalah citra merek, kepercayaan, dan komitmen dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian kualitas layanan logistik dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan. Namun, kualitas layanan logistik tidak dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung. Selain itu dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan tidak dapat berpengaruh terhadap komitmen melalui kepercayaan.
- (F) Daftar Acuan 55 acuan (1992-2021)
- (G) Dr. Cokki, S.E., M.M

FINISH WHAT YOU HAVE START

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

Saya sendiri,

Seluruh keluarga,

Seluruh rekan seperjuangan,

Seluruh pengajar dan pembimbing yang terhormat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari beberapa kesulitan untuk menyelesaikannya. Dengan adanya panduan penulisan skripsi, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Cokki S.E, MM., yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, motivasi, serta pengarahan yang sangat bermanfaat dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidiji Widodoatmodjo, S.E, MM., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Keni S.E, MM., Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Segenap dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah membimbing dan mendidik penulis selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
6. Gunawan Sutanto Tatang, Yeni Wijaya, dan Teresa Edelyn Tatang selaku ayah, ibu dan adik kandung saya yang tidak pernah lelah memberikan dukungan berupa doa, motivasi, dan kasih sayang yang berlimpah sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Ferdika, Aji, dan Yogi yang selalu menghibur, menemani, dan memotivasi penulis dengan sangat baik.

8. Kepada seluruh anggota grup untarian yang selalu mendukung dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman bimbingan Esmeralda, Jonathan, dan Pietro yang turut membantu dalam penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam isi, tata bahasa, dan penyusunan, mengingat kemampuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan bermanfaat bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Bukittinggi, Januari 2022

Penulis,

Nicolas Evan Tatang

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. PERMASALAHAN	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Identifikasi Masalah	4
3. Batasan Masalah	5
4. Rumusan Masalah	5
B. TUJUAN DAN MANFAAT	6
1. Tujuan	6
2. Manfaat	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. GAMBARAN UMUM TEORI	8
B. DEFINISI KONSEPTUAL VARIABEL	9
C. KAITAN ANTAR VARIABEL	14
D. PENELITIAN YANG RELEVAN	21
E. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. DESAIN PENELITIAN	30
B. POPULASI, TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL, DAN UKURAN SAMPEL	30

1. Populasi	30
2. Teknik Pemilihan Sampel.....	30
3. Ukuran Sampel.....	31
C. OPERASIONALISASI VARIABEL DAN INSTRUMEN.....	32
1. Kualitas Servis Logistik.....	32
2. Citra Merek	33
3. Kepercayaan.....	35
4. Komitmen	35
5. Kepuasan Pelanggan.....	36
D. ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS	37
1. Validitas	37
2. Reliabilitas	37
E. ANALISIS DATA	38
1. Koefisien Determinasi.....	38
2. <i>Predictive Relevance (R²)</i>	38
3. Analisis Hipotesis	38
4. Analisis Mediasi	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
A. DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN	40
B. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	41
1. Kualitas Layanan Logistik.....	41
2. Citra Merek	43
3. Kepercayaan.....	44
4. Komitmen	45
5. Kepuasan Pelanggan.....	46
C. HASIL ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	47
1. Validitas	47
2. Reliabilitas	48
D. HASIL ANALISIS DATA	49
E. HASIL UJI HIPOTESIS.....	51
F. PEMBAHASAN.....	56
BAB V PENUTUP	61

A. KESIMPULAN	61
B. KETERBATASAN DAN SARAN.....	61
1. Keterbatasan.....	61
2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	82
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN	83

DAFTAR PUSTAKA

- Amoako, George & Neequaye, Emmanuel & Kutu-Adu, Solomon & Caesar, Livingstone & Ofori, Kwame. (2019). Relationship marketing and customer satisfaction in the Ghanaian hospitality industry: An empirical examination of trust and commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*. ahead-of-print. 10.1108/JHTI-07-2018-0039.
- Bansal, Harvir S., P. Gregory Irving, and Shirley F. Taylor. (2004). "A three-component model of customer to service providers *Journal of the Academy of marketing Science*, 32(3), 234-250.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. ANDI
- Behboudi, Leila & Khodadad Hosseini, Hamid. (2017). Brand trust and image: effects on customer satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 30. 00-00. 10.1108/IJHCQA-04-2016-0054.
- Bouzaabia, Rym & Bouzaabia, Olfa & Capatina, Alex. (2013). Retail logistics service quality: A cross-cultural survey on customer perceptions. *International Journal of Retail & Distribution Management*. 41. 627 - 647. 10.1108/IJRDM-02-2012-0012.
- Bowersox, D.J., Closs, D.J., Cooper, M.B. & Bowersox, J.C. (2013), *Supply Chain Logistics Management*, 4th ed., McGraw-Hill Higher Education, New York, NY.
- Chen, Haiquan, Huan Wang, And Li Liu. (2017). "Research On The Influence Of Recommended Sources On The Adoption Intention In Online Shopping Environment.". 413–24.
- Cho, Eunjoo, Ann Marie Fiore, and Daniel W. Russell. (2015). Validation of a fashion brand image scale capturing cognitive, of sensory, and affective associations: Testing its role in an extended brand equity model. *Psychology & Marketing*, 32(1), 28-48
- Cotarelo, Mitxel & Fayos, Teresa & García, Haydée & Descals, Alejandro. (2021). Omni-Channel Intensity and Shopping Value as Key Drivers of

Customer Satisfaction and Loyalty. *Sustainability*. 13. 5961.
10.3390/su13115961.

Elrado, M. H., Kumadji, S., Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 15 No. 2 Oktober 2014

Espinosa, J. A., Ortinau, D. J., Krey, N., & Monahan, L. (2018). I'll Have the Usual: How Restaurant Brand Image, Loyalty, and Satisfaction Keep Customers Coming Back. *Journal of Product & Brand Management*, 27(6), 599–614. <https://doi.org/10.1108/JPBM-10-2017-1610>.

Evanschitzky, Heiner & Ramaseshan, R. & Woisetschläger, David & Richelsen, Verena & Blut, Markus & Backhaus, Christof. (2011). Consequences of customer loyalty to the loyalty program and to the company. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 40. 10.1007/s11747-011-0272-3.

Davis-Sramek, B., Droge, C., Mentzer, J. T., & Myers, M. B. (2009) Creating commitment and loyalty behavior among retailers: what are the roles of service quality and satisfaction? *Journal of the Academy of Marketing Science*, 37(4), 440

Fatima, Johra Kayeser, Mohammed Abdur Razzaque, and Rita Di Mascio (2016) Modelling satisfaction-commitment relationship in developing country context. *International Journal of Quality & Reliability Management*.

Gil Saura, I., Servera Francés, D., Berenguer Contrí, G. and Fuentes Blasco, M. (2008), Logistics service quality: a new way to loyalty. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 108 No. 5, pp. 650-668. <https://doi.org/10.1108/02635570810876778>

Goetsch, D.L., & Davis S.B., (2010). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Gotzamani, Katerina & Longinidis, Pantelis & Vouzas, Fotis. (2010). The logistics services outsourcing dilemma: Quality management and financial

- performance perspectives. *Supply Chain Management: An International Journal*. 15. 438-453. 10.1108/13598541011080428.
- Gundlach, G., Achrol, R. and Mentzer, J. (1995) The Structure of Commitment in Exchange. *Journal of Marketing*, 59, 78-92.
- Hirata, E. (2019). Service characteristics and customer satisfaction in the container liner shipping industry. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 35, 24-29
- Irawan, H. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Pt, Elex Media Komputindo
- Jang, Palseon & Kwon, Oh Kyoung & Kim, Minsung. (2014). The Role of Logistics Service Quality in Long-Term Partnership Development with Shippers. *Supply Chain Forum: An International Journal*. 15. 10.1080/16258312.2014.11517343.
- Japarianto, E. (2018). Pengaruh logistics service quality terhadap customer retention dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada industri ekspedisi laut di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 25-32. doi.org/10.9744/pemasaran.12.1.25
- Kaswengi, Joseph & Lambey-Checchin, Christine. (2019). How logistics service quality and product quality matter in the retailer–customer relationship of food drive-throughs: The role of perceived convenience. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*. ahead-of-print. 10.1108/IJPDLM-01-2019-0036.
- Kim, Hong-bumm, and Woo Gon Kim (2005) The relationship between brand equity and firms' performance in luxury hotels and chain. restaurants. *Tourism management*, 26(4), 549-560.
- König, Alexander & Spinler, Stefan. (2016). The effect of logistics outsourcing on the supply chain vulnerability of shippers: Development of a conceptual risk management framework. *The International Journal of Logistics Management*. 27. 122-141. 10.1108/IJLM-03-2014-0043.

- Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta: Prenhalindo
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2007) *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi kedua belas. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi ke 13. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Kusmayadi, T. (2007). *Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*. Skripsi: STIE STAN Indonesia Mandiri.
- Lee, C. J., Tseng, C. C. & Chang, W. C. (2019). Effects of experiential marketing, brand image and professional knowledge on customer satisfaction of fitness club. *Management Information Computing*, 8(1): 34-44.
- Lofgren, Martin. (2008). Customer Satisfaction in the First and Second Moment of Truth”. *Journal of Product & Brand Management*, Vol. 17, No. 7
- Luarn, Pin, and Hsin-Hui Lin. (2003) A customer loyalty model for e-service context. *J. Electron. Commer. Res.*, 4(4), 156-167.
- Maharani, P. K., Suardana, I.W., Mahadewi, N. P. E. (2019) Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan pada Tourist Information Centre Surabaya. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/51373>>. **Date accessed: 20 oct. 2021.**
- doi:** <https://doi.org/10.24843/IPTA.2019.v07.i01.p01>.
- Mentzer, J.T., DeWitt, W., Keebler, J.S., Min, S., Nix, N.W., Smith, C.D. & Zacharia, Z.G. (2001). Defining supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-25.
- Moeller, S. (2010) ‘Characteristics of services - a new approach uncovers their value’, *Journal of Services Marketing*, 24(5), pp. 359–368. doi: 10.1108/08876041011060468.

- Moorman, C., Zaltman, G., and Deshpande, P. (1992) "Relationships between providers and users of marketing research: the dynamics of trust within and between organizations", *Journal of Marketing Research*. 29 (3), 314-329.
- Morgan, Robert & Hunt, Shelby. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. *the journal of marketing*. 58. 20-38. 10.2307/1252308.
- Nauroozi, S. E., & Moghadam, S. K. (2015). The study of relationship marketing with customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, 2(2), 96-101.
- Nawi, Noorshella & Mamun, Abdullah & Nasir, Azwin & Abdullah, Azwan & Wan Mustapa, Wan. (2019). Brand image and consumer satisfaction towards Islamic travel packages: A study on tourism entrepreneurship in Malaysia. ahead-of-print. Online First. 10.1108/APJIE-02-2019-0007.
- Novack, R.A. & Rinehart, Lloyd & Wells, M.V. (1992). Rethinking concept foundations in logistics management. *Journal of Business Logistics*. 13. 233-267.
- Phan, Kim & Ghantous, Nabil. (2013). Managing brand associations to drive customers' trust and loyalty in Vietnamese banking. *The International Journal of Bank Marketing*. 31. 10.1108/IJBM-04-2013-0038.
- Priansa, D. J. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta
- Rahmadaniaty, N., Masniari, R., & Arnita. (2013). Penerapan metode SEM dalam menentukan pengaruh kepuasan, kepercayaan dan mutu terhadap kesetiaan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan rumah sakit di RSUD Dr. Pirngadi Medan. *Jurnal Kebijakan, Promosi Kesehatan, Dan Biostatistik*, 2(1), 1–10.
- Rangkuti, F. (2008). *The Power of Brands*. Jakarta: Erlangga.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behaviour (10th ed)*. New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Sirdeshmukh, Deepak & Singh, Jagdip & Sabol, Barry. (2002). Consumer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchanges. *The Journal of Marketing*. 66. 15-37. 10.1509/jmkg.66.1.15.18449.

- Sudarsito (2004). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar.
- Sumarwan, U. (2011). Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Penerbit Ghalia Indonesia. Bandung
- Sunjoto, D. (2012). Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi dan Kasus. Yogyakarta: CAPS.
- Suryani, Tatik, 2008. Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Stefánsson, Gunnar. (2006). Collaborative Logistics Management and the Role of Third-Party Service Providers. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*. 36. 76-92. 10.1108/09600030610656413.
- Tai, Jacky., & Wilson, Chew. (2008). Brand Management. Diterjemahkan oleh: Mery Lekatongpessy. Jakarta: PT INDEKS
- Thai, V.V. (2014). Logistics service quality: Conceptual model and empirical evidence. *International Journal of Logistics* (2013), 1- 34
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Uvet, Hasan. (2020). Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*. 13. 1-10. 10.31387/oscm0400248.
- Watson, A., Lecki, N.K. & Lebcir, M. (2015). "Does size matter? An exploration of the role of body size on brand image perceptions", *Journal of Product & Brand Management*, Vol. 24 No. 3, pp. 252 – 262
- Winter Fernandes, Daniel & Moori, Roberto & Filho, Valdir. (2018). Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction. *Revista de Gestão*. 25. 10.1108/REGE-01-2018-0015.
- Wu, M., Weng, Y. & Huang, I. (2012). A study of supply chain partnership based on commitment-trust theory. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24 (4), 690 – 707

Zabkar, Vesna, and Maja Makovec Brencic. (2004). Values, trust, and commitment in business-to-business relationships: A comparison of two former Yugoslav markets." *International Marketing Review*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nicolas Evan Tatang

Jenis Kelamin : Laki – laki

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Katolik

Tempat / Tanggal Lahir : Bukittinggi / 03 April 1999

Alamat : Jalan Ahmad Yani no 58 Bukittinggi, Sumatera Barat

Riwayat Pendidikan : 2017 – sekarang Universitas Tarumanagara

2014 – 2017 SMAN 4 Bukittinggi

2011 - 2014 SMP Xaverius Bukittinggi

2005 – 2011 SD Frasiskus Bukittinggi

2003 – 2005 TK Kuntum Mekar Bukittinggi

HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN

1/15/2022 Turnitin

Turnitin Originality Report

Processed on: 15-Jan-2022 05:58 WIB
 ID: 1741914357
 Word Count: 13029
 Submitted: 1

Pengaruh Kualitas Servis Logistik, Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Layanan Pengiriman Jam Gadang Kurir Bukittinggi By Sm Nicolas Evan Tatang

Similarity Index
4%

Similarity by Source
 Internet Sources: 5%
 Publications: 1%
 Student Papers: N/A

1% match (Internet from 14-Dec-2021)
<https://jurnal.untar.ac.id/index.php/IMDK/article/download/13510/8262>

1% match (Internet from 14-Dec-2021)
<https://jurnal.untar.ac.id/index.php/jmie/article/download/13283/8276>

1% match (Internet from 14-Nov-2021)
https://litar.untar.ac.id/repository/penelitian/buktigelitian_10108011_5A05032122328.pdf

1% match ()
[Prastio, Reynaldi Dwi. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan: Studi pada pelanggan J&T Cabang Dinoyo Malang", 2021.](#)

1% match (Internet from 28-Jul-2021)
<https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/download/1306/811/>

SKRIPSI Pengaruh Kualitas Servis Logistik, Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Layanan Pengiriman Jam Gadang Kurir Bukittinggi DIAJUKAN OLEH: NAMA: NICOLAS EVAN TATANG NIM: 115170139 UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI & BISNIS UNIVERSITAS TARUMANAGARA JAKARTA 2021 BAB I PENDAHULUAN A. PERMASALAHAN 1. Latar Belakang Masalah Indonesia selama sepuluh tahun terakhir mengalami perkembangan dalam sektor pasar global yang didalamnya terdapat berbagai kesempatan perdagangan baik secara liberal, maupun secara multilateral. Banyak pengamat ekonomi memandang bahwa hal ini merupakan sebuah langkah yang baik karena dapat meniadakan hambatan perdagangan antar negara. Lebih lanjut lagi, perkembangan pasar global dapat mengakibatkan banyaknya arus keluar dan masuknya barang dari suatu negara ke negara yang lain. Berkembangnya pasar global juga diiringi dengan pertumbuhan produk domestik bruto (PDB) yang kian harinya mengalami peningkatan dari 4.5% pada tahun 2009, menjadi 6.9% pada tahun triwulan pertama tahun 2010 (Data Sosial Ekonomi, 2011). Peningkatan tersebut dapat dikatakan sebagai sebuah prestasi bagi Indonesia, pasalnya pada kurun waktu yang

https://www.turnitin.com/share/report_printview.asp?sq=1&sr=1&srn=1&id=1741914357&id=0&n=2&sr=33&r=24.142560570482207&lang=... 1/25