

SKRIPSI
PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS
(STUDI PADA MASYARAKAT PENGGUNA J&T EXPRESS DI KOTA
BANJARMASIN USIA 18 SAMPAI 35 TAHUN)

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi



Muh. Aghil Mawardi (1910414310029)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PRODI ILMU KOMUNIKASI

2023

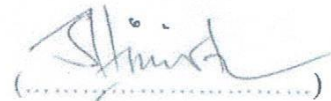


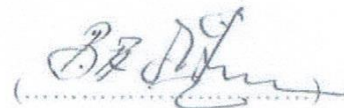
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

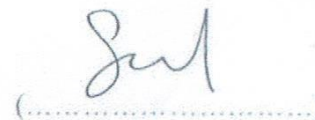
Jl. Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

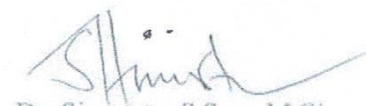
- A. Nama Mahasiswa : Muh. Aghil Mawardi
NIM : 1910414310029
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai A (80,56) dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 27 Maret 2023.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Dr. Siswanto, S.Sos., M.Si
NIP. 197610052008121002
- b. Sekretaris
Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si
NIP. 195912101988111001
- c. Anggota
Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 1978052120008121002


(.....)



(.....)


(.....)

Banjarmasin, 23 Mei 2023
Ketua Pembimbing


Dr. Siswanto, S.Sos., M.Si
NIP. 197610052008121002


Mengetahui
Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP.197301221998021001

ABSTRAK

Muh. Aghil Mawardi 2023. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi J&T Express (Studi Pada Masyarakat Pengguna J&T Express Kota Banjarmasin Usia 18 Sampai 35 Tahun) dibimbing oleh Siswanto Rawali.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dan seberapa besar pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi J&T Express pada masyarakat pengguna J&T Express di Kota Banjarmasin usia 18 sampai 35 tahun.

Penelitian ini dilakukan di Kota Banjarmasin dengan jumlah sampel 100 orang yang dikhususkan pada masyarakat berusia 18 sampai 35 tahun. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan uji hipotesis t parsial.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi dengan status korelasi determinasi sangat kuat yakni 95% dengan nilai Adjusted R Square 0,955. Sedangkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai Sig= 0.001 < 0.05 dan nilai t= 46,026 < 1,984. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang digunakan adalah Ha (hipotesis alternatif) dan Ho (hipotesis nol) ditolak.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Keputusan Penggunaan, Jasa Ekspedisi

ABSTRACT

Muh. Aghil Mawardi 2023. The Influence of Company Image on the Decision to Use J&T Express Expedition (Study on J&T Express Banjarmasin City User Community Age 18 to 35 Years) supervised by Siswanto Rawali.

This research is a type of quantitative research with an associative type that aims to determine whether there is an influence and how much influence the company's image has on the decision to use J&T Express expedition services on the J&T Express user community in Banjarmasin City aged 18 to 35 years.

This study was conducted in Banjarmasin City with a sample of 100 people specifically for people aged 18 to 35 years. The data collection technique is carried out by questionnaire. The data analysis technique uses simple linear regression with partial t hypothesis test.

The results of this study show that there is a significant influence between the company's image on the decision to use expedition services with a very strong correlation status of determination of 95% with an Adjusted R Square value of 0.955. While the results of hypothesis testing show $\text{Sig} = 0.001 < 0.05$ and $t = 46.026 < 0.05$. This shows that the hypotheses used are H_a (alternative hypothesis) and H_o (null hypothesis) are rejected.

Keywords: *Company Image, Usage Decision, Expedition Services*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmatnya berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi J&T Express (Studi Pada Masyarakat Pengguna J&T di Kota Banjarmasin Usia 18 Sampai 35 Tahun), dapat diselesaikan tepat pada waktunya, sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom).

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini telah melibatkan berbagai pihak dalam memberikan saran, bantuan dan bimbinganya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si. Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

4. Bapak Dr. Siswanto, S.Sos., M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Bapak Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si. Selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dalam pengerjaan skripsi ini;
6. Bapak Sarwani, S.Sos. M.Med.Kom. Selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dalam pengerjaan skripsi ini;
7. Ibu Astinana Yuliarti, SS., M.Ikom. Selaku dosen pembimbing akademik;
8. Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
9. Karyawan J&T Express Kota Banjarmasin yang telah membantu memberikan informasi dalam pemenuhan data proposal skripsi ini.

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, yang disebabkan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi universitas maupun masyarakat secara luas

Banjarmasin, November 2022

Muh. Aghil Mawardi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12

1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Sejenis	13
2.2 Tinjauan Konseptual	19
2.2.1 Komunikasi	20
2.2.1.1 Pengertian Komunikasi	20
2.2.1.2 Jenis-Jenis Komunikasi.....	21
2.2.1.3 Komunikasi Pemasaran.....	22
2.2.2 Citra Perusahaan.....	24
2.2.2.1 Pengertian Citra Perusahaan	24
2.2.2.2 Fungsi Citra Perusahaan.....	26
2.2.2.3 Jenis-Jenis Citra Perusahaan	27
2.2.2.4 Proses Pembentukan Citra Perusahaan	31
2.2.2.5 Indikator Citra Perusahaan	32
2.2.3 Keputusan Penggunaan Jasa	35
2.2.3.1 Pengertian Keputusan Penggunaan Jasa	35

2.2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa	36
2.2.3.3 Proses-Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa	42
2.2.3.4 Indikator-Indikator Keputusan Penggunaan Jasa.....	44
2.2.4 Jasa Ekspedisi	47
2.2.4.1 Pengertian Jasa Ekspedisi	47
2.2.4.2 Sistem Kerja Jasa Ekspedisi.....	48
2.2.4.3 Barang yang Tidak diperbolehkan Jasa Ekspedisi	50
2.2.4.4 Hak dan Kewajiban Pengguna dan Jasa Ekspedisi	50
2.2.5 J&T Express	52
2.2.5.1 Profil J&T Express	52
2.2.5.2 J&T Express Kota Banjarmasin	53
2.3 Tinjauan Teori	54
2.3.1 <i>Grand Theory</i> (Teori Utama).....	54
2.3.1.1 Teori S-O-R (<i>Stimulus Organism Respon</i>)	54
2.3.1.2 Analisis Teori S-O-R (<i>Stimulus Organism Respon</i>).....	56
2.3.2 <i>Middle Theory</i> (Teori Pendukung).....	57
2.3.2.1 Teori S-M-C-R (<i>Source, Message, Channel, Receiver</i>).....	57
2.3.2.2 Analisis Teori S-M-C-R (<i>Source, Message, Channel, Receiver</i>)..	62

2.3.3 <i>Applied Theory</i> (Teori Pengaplikasian)	64
2.3.3.1 Teori Citra	64
2.3.3.2 Analisis Teori Citra.....	66
2.3.3.3 Teori Pemasaran.....	67
2.3.3.4 Analisis Teori Pemasaran.....	68
2.3.4 Keterkaitan Teori, S-O-R, S-M-C-R, Citra.....	69
2.4 Kerangka Pemikiran	71
2.5 Hipotesis Penelitian	73
BAB III METODE PENELITIAN.....	74
3.1 Pendekatan Penelitian.....	74
3.2 Tipe Penelitian.....	74
3.3 Objek Penelitian	75
3.4 Populasi dan Sampel	75
3.5 Jenis dan Sumber Data	77
3.6 Teknik Pengumpulan Data	79
3.7 Definisi Operasional.....	80
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas	91
3.9 Teknik Analisis Data	97

3.10 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	98
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	99
4.1 Gambaran Umum J&T Express Kota Banjarmasin.....	99
4.1.1 Profile J&T Express Kota Banjarmasin	99
4.1.2 Visi Misi J&T Express Kota Banjarmasin	101
4.1.3 Struktur Organisasi J&T Express Kota Banjarmasin.....	103
4.2 Hasil Penelitian.....	103
4.2.1 Karakteristik Resonden	103
4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Lokasi	104
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	104
4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	105
4.2.1.4 Karakteristik Berdasarkan Intensitas Penggunaan	106
4.2.2 Uji Deskripsi Penelitian	104
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	118
4.2.3.1 Uji Normalitas	118
4.2.3.2 Uji Linearitas.....	120
4.2.4 Uji Determinasi (R2 Square) Regresi Linear Sederhana	122
4.2.5 Uji Hipotesis	124

4.2.5.1 Uji T Parsial	124
4.3 Pembahasan.....	127
4.3.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi di Kota Banjarmasin.....	127
BAB V PENUTUP.....	131
5.1 Kesimpulan	131
5.2 Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN PENELITIAN.....	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matriks Penelitian Sejenis.....	18
Table 2 Populasi Mahasiswa Fisip ULM Banjarmasin.....	76

Table 3 Skala Pengukuran	80
Table 4 Instumen Penelitian	87
Table 5 Pertanyaan Penelitian.....	91
Table 6 Uji Validitas Variabel X (Citra Perusahaan).....	93
Table 7 Hasil Rata-Rata Uji Validitas Variabel X	93
Table 8 Uji Validitas Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	94
Table 9 Hasil Rata-Rata Uji Validitas Variabel Y	95
Table 10 Uji Realibilitas Penelitian	96
Table 11 <i>Drop Point</i> J&T Express di Kota Banjarmasin.....	101
Table 12 Karakteristik Berdasarkan Lokasi	104
Table 13 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	104
Table 14 Karakteristik Berdasarkan Usia	106
Table 15 Karakteristik Berdasarkan Intensitas Penggunaan	107
Table 16 Uji Deskripsi Inteval Variabel X	108
Table 17 Uji Deskripsi Inteval Variabel Y	109
Table 18 Uji Deskripsi Dimensi Variabel X.....	112
Table 19 Uji Deskripsi Dimensi Variabel X.....	117
Table 20 Uji Normalitas Variabel Kolmogorov-Smirnov	119

Table 21 Uji Linearitas.....	121
Table 22 Uji Determinasi R Square Model Summary	122
Table 23 Uji Determinasi R Square Model Anova	123
Table 24 Persamaan Regresi Linear Sederhana	123
Table 25 Uji Hipotesis T Parsial	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Pengunjung <i>E-Commerce</i> 2022	2
Gambar 2. Diagram Pengiriman Paket J&T Express 2020.....	4
Gambar 3. Diagram Transaksi <i>E-Commerce</i> 2021	7
Gambar 4. Proses Pembentukan Citra.....	31
Gambar 5. Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa	42
Gambar 6. Tahapan Pengiriman Jasa Expedisi	49
Gambar 7. Kantor J&T Express Kota Banjarmasin	54
Gambar 8. Model Komunikasi S-O-R	55
Gambar 9. Model Komunikasi S-M-C-R.....	61
Gambar 10. Kerangka Pemikiran.....	72
Gambar 11. Struktur Organisasi J&T Express Kota Banjarmasin.....	103
Gambar 12. Uji Normalitas Q-Q Plot	120
Gambar 13. Kurva Uji T Parsial	126

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	141
Lampiran 2. Hasil Uji Instrumen Penelitian, Asumsi Klasik, Regresi Sederhana dan Hipotesis.....	171