



Universitas
Pembangunan Jaya

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MINAT BELI JASA
EKSPEDISI DI PT. POS INDONESIA
(STUDI KASUS KEPADA PARA KONSUMEN GENERASI Z)**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Rahmat Hidayat

2019021114

Pembimbing :

Windarko, ST., M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN**

2024

**Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian
Melalui Minat Beli Jasa Ekspedisi PT Pos Indonesia
(Studi Kasus Generasi Z)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar

Sarjana dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora

dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Rahmat Hidayat

2019021114

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN**

2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MINAT BELI JASA EKSPEDISI DI PT. POS INDONESIA (STUDI KASUS GENERASI Z)

Nama : Rahmat Hidayat

NIM : 2019021114

Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 20 Juni 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Windarko, S.T., M.M

08.0823.20

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

08.0122.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MERK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MINAT
BELI JASA EKSPEDISI DI PT. POS INDONESIA
(STUDI KEPADA PARA KONSUMEN GENERASI Z)

SKRIPSI

Oleh:

Rahmat Hidayat
2019021114

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: 02 Juli 2024

Tanda Tangan

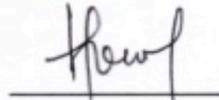
Tanggal

Pembimbing 1:
Windarko S.T., M.M
NIP. 08.0823.020



8/7/24

Dosen Penguji 1
Mohamad Trio Febriyantoro.,
S.E., M.M., Ph.D.
NIP.08.0722.015



8/07-24

Dosen Penguji 2
Dr. Yohanes Totok Suryoto.,
S.S., M.Msi., CPMA.
NIP. 08.0818.016

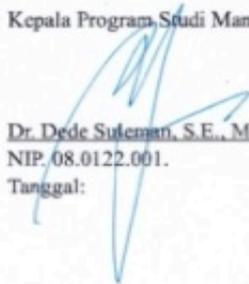


8/07-2024

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen

Dr. Dede Sutemtn, S.E., M.M., CMA.
NIP. 08.0122.001.
Tanggal:



Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis

Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., PhD.
NIP. 08.0920.027
Tanggal:



SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA, DAN KESEDIAAN PUBLIKASI

SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Rahmat Hidayat
NIM : 2019021114
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MINAT BELI JASA EKSPEDISI PT POS INDONESIA (STUDI KASUS PARA KONSUMEN GENERASI Z)

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 9 Juli 2024



Nama : Rahmat Hidayat
NIM : 2019021114

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Yang di mana Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Jasa Ekspedisi Di PT. Pos Indonesia (Studi Kepada Para Konsumen Generasi Z)”** ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari beberapa pihak yang terkait untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

- 1) Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito, Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
- 2) Bapak Ir. Yudi Samyudi, Ph.D, Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
- 3) Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D, Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya
- 4) Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA, Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Humaniora dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.
- 5) Bapak Dalizanolu Hulu, S.E., M.E, CRM, CRP selaku Pembimbing Akademik.
- 6) Bapak Wndarko, ST., M.M, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga, dan kesempatan serta dukungan kepada penulis dalam menjalankan penelitian ini.
- 7) Seluruh dosen Program Studi Manajemen yang telah mengajar dan seluruh tenaga kependidikan Universitas Pembangunan Jaya yang telah membantu dalam kegiatan administratif.
- 8) Kedua orang tua saya dan kakak laki-laki yang telah membiayai perkuliahan saya dan selalu memberikan doa dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- 9) Hakin, Farrel, Eka, Luthfie, Hellya, Clarissa, Noval, Ramsut selaku teman-teman saya yang memberikan semangat, menghibur dan banyak membantu peneliti.

10) Seluruh teman-teman dan semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, semangat dan dorongan dalam mengerjakan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat terdapat kekurangan. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran dari pembaca yang akan bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 9 Juni 2024

Rahmat Hidayat