

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND TRUST*, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN ULANG  
JASA PADA EKSPEDISI KANTOR POS INDONESIA DI  
KECAMATAN JOGOROGO**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**ELLENA AGESTY BUDIYANI**

**NIM. 2002107023**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN  
JULI 2024**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND TRUST*, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN ULANG  
JASA PADA EKSPEDISI KANTOR POS INDONESIA DI  
KECAMATAN JOGOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada UNIVERSITAS PGRI Madiun Untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1

Pendidikan Ekonomi

**Oleh:**

**ELLENA AGESTY BUDIYANI**

**NIM: 2002107023**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**JULI 2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Ellena Agesty Budiyani ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Madiun, 25 Juni 2024

Pembimbing I



Drs. Wikanso, M. Pd

NIDN 0020116701

Madiun, 25 Juni 2024

Pembimbing II



Yalya Reka Wirawan, M. Pd

NIDN. 0706079001

## LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Ellena Agesty Budiyanini ini telah dipertahankan didepan penguji pada hari kamis 04 Juli 2024.

Panitia Penguji



Ramadhan Prasetya Wibawa, M. Pd  
NIDN. 0726048801

Ketua



Dwi Nila Andriani, M. Pd  
NIDN. 0702118901

Sekretaris



Drs. Wikanso, M. Pd  
NIDN. 0007126603

Anggota



Yahya Reka Wirawan, M. Pd  
NIDN. 0706079001

Anggota




Dr. Dra Minik Sriyani, M. Pd., MM  
NIDN. 0020116701

Anggota

Mengetahui:  
  
UNIVERSITAS PGRI MADURA  
FKIP  
Dr. Sardulo Gembong, M. Pd  
NIDN. 0022096503  
UNIPMA

Mengesahkan:  
Kaprodi Pendidikan Ekonomi

  
Ramadhan Prasetya Wibawa, M. Pd  
NIDN. 0726048801

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ellena Agesty Budiyani  
NIM : 2002107023  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya

Madiun, 25 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,

A 10000 Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and 'CETFBALX116303847'.

Ellena Agesty Budiyani

NIM. 2002107023

## **MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Semua proses diawali dengan keluar dari zona nyaman”

### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur atas nikmat yang telah diberikan oleh Allah Subhanallahu wata'ala, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Dosen pembimbing, Bapak Drs. Wikanso, M. Pd dan Bapak Yahya Reka Wirawan., M. Pd yang selalu memberikan semangat dan bimbingan sampai terselesainya skripsi ini.
2. Keluarga, Bapak, Ibu yang telah mendoakan dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Madiun sekaligus menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini dengan lancar.

Selanjutnya peneliti haturkan ucapan terima kasih seiring doa dan harapan jazakumullah ahsanal jaza' kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. H Supri Wahyudi Utomo, M. Pd, selaku rektor Universitas PGRI Madiun, yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman berharga.
2. Bapak Dr. Sardulo Gembong, M. Pd, selaku dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Madiun.
3. Bapak Ramadhan Prasetya Wibawa, M. Pd, selaku Ketua program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Madiun.
4. Bapak Drs. Wikanso, M. Pd selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, memberi nasehat, memberi saran mendukung dan memotivasi dengan kesabaran dan keikhlasan sehingga dalam penyusunan skripsi dapat terselesaikan tepat waktu.
5. Bapak Yahya Reka Wirawan., M. Pd selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, memberi nasehat, memberi saran

mendukung dan memotivasi dengan kesabaran dan keikhlasan sehingga dalam penyusunan skripsi dapat terselesaikan tepat waktu.

6. Segenap civitas akademik Program Studi Pendidikan Ekonomi, terutama seluruh dosen, terima kasih atas segenap ilmu dan bimbingannya.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberi dukungan dan doa untuk segera menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini.
8. Iwung Kurnianto karena telah mendukung, membantu dan memberi support penuh dalam proses menyelesaikan skripsi.
9. Aprilia Syafitri yang selalu menjadi patokan ketika mengerjakan skripsi.
10. Keyvano Zevbrian Prasetya yang senantiasa menemani ketika mengerjakan skripsi sampai larut.
11. Riska Widyarti yang selalu mau direpotin ketika dititipin keperluan skripsi.
12. Teman-teman yang dosen pembimbingnya sama terimakasih karena telah berbagi informasi dan pengetahuan terkait skripsi.
13. Teman-teman sekelas saya yang saling memberi support dan memberikan semangat agar segera menyelesaikan tugas akhir/skripsi.
14. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian serta terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan peneliti berharap semoga skripsi ini bisa memberikan



manfaat kepada para pembaca khususnya bagi peneliti secara pribadi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Madiun, 25 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters that appear to be 'E.A.' followed by a smaller signature.

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Kegunaan Penelitian .....	7
F. Definisi Operasional Variabel.....	8
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	11
A. Kajian Pustaka .....	11
B. Kerangka Berfikir .....	41
C. Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III.....	44
METODE PENEITIAN .....	44
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
B. Desain Penelitian .....	45

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Instrumen Penelitian .....	48
F. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV .....	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	56
A. Deskripsi Data.....	56
B. Hasil Pengujian Hipotesis .....	67
C. Pembahasan.....	78
BAB V.....	84
PENUTUP.....	84
A. Simpulan .....	84
B. Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Statistik Pengunjung Kantor Pos Jogorogo 2019-2023 .....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Instrumen .....	49
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Pengembangan Instrumen .....	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Brand Image.....	60
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Brand Trust .....	61
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	62
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan Ulang .....	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> .....	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas <i>Brand Trust</i> .....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan Ulang .....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	67
Tabel 4. 14 Uji Normalitas .....	68
Tabel 4. 15 Uji multikolinieritas .....	69
Tabel 4. 16 Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4. 17 Uji Linieritas .....	72
Tabel 4. 18 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
Tabel 4. 19 Uji T .....	75
Tabel 4. 20 Uji F .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Berpikir .....	42
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian .....	94
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 3 Tabulasi Data Angket Penelitian .....	99
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen .....	112
Lampiran 5 Hasil Analisis Deskripsi .....	120
Lampiran 6 Uji Prasyarat .....	122
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	125
Lampiran 8 Tabel T.....	127
Lampiran 9 Tabel F.....	128
Lampiran 10 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner .....	129
Lampiran 11 Surat Pengesahan Judul Skripsi.....	130
Lampiran 12 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	131
Lampiran 13 Surat Balasan Penelitian .....	132
Lampiran 14 Validasi Sumber Pustaka .....	133
Lampiran 15 Berita Acara Bimbingan dan Validasi Sumber Pustaka .....	138
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup.....	139
Lampiran 17 Berita Acara Persetujuan Publikasi Artikel Ilmiah.....	140