

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN,
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA
SURABAYA JAWA TIMUR**



**Oleh:
VALENTINE APRILLIA NUGRAHANI
NPM: 15.1.02.10136**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN,
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA
SURABAYA JAWA TIMUR**



**Oleh:
VALENTINE APRILLIA NUGRAHANI
NPM: 15.1.02.10136**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA SURABAYA JAWA TIMUR**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :
VALENTINE APRILLIA NUGRAHENI
NPM : 15.1.02.10136**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA SURABAYA
JAWA TIMUR**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**VALENTINE APRILLIA NUGRAHANI
NPM : 15.1.02.10136**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 11 Mei 2019**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

Anggota : 1. Dr. Asmara Indahingwati, S.E., S.Pd., M.M.

2. Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

Dr. Suwitho, M.Si



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Valentine Aprillia Nugraheni

Npm : 15.1.02.10136

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA SURABAYA JAWA TIMUR.

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 11 Mei 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 11 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,



Valentine Aprillia Nugraheni

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Valentine Aprillia Nugraheni
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Purworejo, 14 April 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4 (Empat) / 4 (Empat)
Alamat Rumah : Jl. Klampis Harapan IX/1 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ir.RB Supardi
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Klampis Harapan IX/1 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pensiun

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kertajaya Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMPN 12 Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMAN 17 Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-VIII	2015-2019	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Valentine Aprillia Nugraheni

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahamat-nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA SURABAYA JAWA TIMUR” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr.Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Sasi Agustin, Dra.Ec. M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi. Terimakasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.

4. Bapak Okto Aditya Suryawirawan, S.M., M.S.M. selaku Dosen Wali yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan nasehat, sehingga penulis bisa menempuh pendidikan dibangku kuliah dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Kedua Orang tua saya, Bapak Ir RB Supardi dan Ibu Esti Wijayanti, S.E tercinta atas perhatian dukungan serta doanya.
7. Kepada Ibu Indra Wahyuningsih, SH.M.Hum selaku Ketua Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya yang telah membantu penulis untuk memperoleh data penelitian.
8. Kepada Alif, Tiara, Ayak, Vidy, dan Seluruh teman-teman seangkatan dan teman-teman SM-8 2015 yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan dukungan, doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang, terima kasih.

Surabaya, 11 Mei 2019

Valentine Aprillia Nugraheni

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	9
2.1.3 Koperasi	10
2.1.4 Citra Perusahaan	13
2.1.4 Kualitas Layanan	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Rerangka Konseptual.....	33
2.4 Pengembangan Hipotesis	33
2.4.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
BAB 3 : METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek Penelitian).....	37
3.1.1 Jenis Penelitian	37
3.1.2 Gambaran Populasi	37
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39

3.3.1	Jenis Data.....	41
3.3.2	Sumber Data	41
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	41
3.4.1	Variabel.....	41
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	42
3.5	Teknis Analisis Data	44
3.5.1	Metode Analisis Deskriptif.....	44
3.5.2	Uji Instrumen	45
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.5	Uji Kelayakan Model.....	48
3.5.6	Pengujian Hipotesis (Uji t)	49
BAB 4	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Hasil Penelitian	50
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	50
4.1.2	Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	51
4.1.3	Deskriptif Hasil Penelitian	54
4.2	Analisis Data	61
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	61
4.2.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	64
4.2.4	Uji Kelayakan Model	67
4.2.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.2.6	Pengujian Uji Hipotesis (Uji t).....	69
4.3	Pembahasan.....	71
4.3.1	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
4.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	72
BAB 5	: PENUTUP	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Keterbatasan.....	75
5.3	Saran	75
JADWAL PENELITIAN		77
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN.....		83

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Anggota Koperasi Setia Bhakti Wanita Tahun 2014-2018	2
2. Penelitian Terdahulu	32
3. Interval Kelas	41
4. Karakteristik Berkaitan Dengan Pekerjaan	52
5. Karakteristik Berkaitan Dengan Usia.....	53
6. Karakteristik Berkaitan Dengan Pendidikan.....	54
7. Tabel Skala Linkert.....	55
8. Deskripsi Tanggapan Berkaitan Dengan Citra Perusahaan	56
9. Deskripsi Tanggapan Berkaitan Dengan Kualitas Layanan.....	57
10. Deskripsi Tanggapan Berkaitan Dengan Kepuasan Pelanggan	59
11. Deskripsi Tanggapan Berkaitan Dengan Loyalitas Pelanggan.....	60
12. Hasil Uji Validitas.....	61
13. Hasil Uji Reliabilitas	62
14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
15. Hasil Uji Normalitas	64
16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
17. Hasil Uji Kelayakan Model.....	68
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
19. Hasil Uji Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	33
2. Grafik P-Plot	65
3. Heteroskedastisitas Pada Linier Berganda	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	83
2. Hasil Tabulasi Kuesioner	88
3. Hasil Olahan Data SPSS	93

