

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA, DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
UD. SETIA ELECTRIC SIDOARJO**



**Oleh :**

**ALFIAN GILANG RAMADHAN**

**NPM: 12.1.02.05550**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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

**SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA, DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
UD. SETIA ELECTRIC SIDOARJO**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen



Oleh :

**ALFIAN GILANG RAMADHAN**

**NPM: 12.1.02.05550**

**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**

**A. SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(STIESIA) SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
UD. SETIA ELECTRIC SIDOARJO**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**ALFIAN GILANG RAMADHAN  
NPM: 12.1.02.05550**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji  
Pada Tanggal 19 Maret 2016**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Ir. R Budhi Satrio, M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

**2. Dr. Nur Laily, M.Si.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**


**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dr. Nur Laily, M.Si.**

  
**Dra. Tri Yuniati, M.M.**

**Ketua STIESIA**



  
**Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ALFIAN GILANG RAMADHAN

N.P.M : 12.1.02.05550

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UD. SETIA ELECTRIC SIDOARJO

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 19 Maret 2016, 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 atau pendapat atau pemikiran dari 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 diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. 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, 19 Maret 2016  
Yang membuat pernyataan,



Alfian Gilang Ramadhan

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Alfian Gilang Ramadhan  
NPM : 12.1.02.05550  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 23 Februari 1994  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/1  
Alamat Rumah : Jl. Tropodo 1 Gg. Merah Delima No.225  
Waru - Sidoarjo  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Ali As'ad  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Tropodo 1 Gg. Merah Delima No.225  
Waru - Sidoarjo  
Pekerjaan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri 1 Tropodo, Sidoarjo Tahun 2000-2006
2. Tamat SMP di SMP Negeri 2 Waru, Sidoarjo Tahun 2006-2009
3. Tamat SMA di SMA Dharma Wanita, Surabaya Tahun 2009-2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2012-2016	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Alfian Gilang Ramadhan

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadirat Allah Subhanallahu Wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Serta shalawat dan salam yang selalu tercurah kepada Nabi besar, Rasulullah Salallahu Allaihi Wassalam, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UD. SETIA ELECTRIC SIDOARJO” dapat terselesaikan dan tersusun dengan baik dan tepat waktu.

Tersusunnya skripsi ini juga tidak terlepas dari bimbingan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak yang banyak membantu dan memberi masukan serta arahan. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya terutama kepada :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Nur Laily, M.Si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini
4. Bapak dan ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan disetiap mata kuliah yang diajarkan.
5. Kedua orang tua dan saudara – saudara tercinta, sebagai penyemangat terbesar dan yang telah banyak memberi dukungan moril maupun materiil terutama doa yang selalu dipanjatkannya.
6. Keluarga Besar SM4 angkatan 2012 yang telah berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar sarjana selama kurang lebih empat tahun ini.
7. Pimpinan serta karyawan UD. Setia Electric Sidoarjo terima kasih atas ijin dan bimbingan yang diberikan selama melakukan penelitian.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi.

Menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga apa yang tersajikan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak. Amin.

Surabaya, 18 Februari 2016

Alfian Gilang Ramadhan



## 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.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Citra .....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	21



2.2 Rerangka Konseptual .....	23
2.3 Perumusan Hipotesis .....	23
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Obyek) Penelitian .....	24
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4 Variabel dan Definisi Operasioanal Variabel .....	27
3.5 Teknik Analisis Data .....	29
3.5.1 Uji Instrumen .....	29
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	30
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.5.4 Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	32
3.5.5 Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi .....	33
3.5.6 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	34
3.5.7 Koefisien Determinasi Partial ( $r^2$ ) .....	35
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	36
4.1.2 Gambaran Objek Penelitian .....	38
4.1.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	55
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	61

4.1.6 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	65
4.1.7 Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi .....	66
4.1.8 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	68
4.1.9 Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) .....	71
4.2 Pembahasan.....	72
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	72
4.2.2 Pengaruh Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	74
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	75
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Dominan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	76
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
JADWAL PENELITIAN .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN.....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 2 Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 3 Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia.....	39
Tabel 4 Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pekerjaan .....	40
Tabel 5 Cepat Dalam Melayani Pelanggan.....	41
Tabel 6 Ramah dalam Melayani Pelanggan.....	42
Tabel 7 Kecepatan Pelayanan Mendorong Pelanggan Kembali Lagi.....	43
Tabel 8 Menanggapi Keluhan dan Masalah Pelanggan .....	43
Tabel 9 Menyelesaikan Keluhan Pelanggan .....	44
Tabel 10 Menyelesaikan Keluhan Pelanggan .....	45
Tabel 11 Kesan Para Pelanggan Untuk Kembali Menserviskan.....	46
Tabel 12 Memberikan Kepercayaan Para Pelanggan.....	46
Tabel 13 Mempengaruhi Kualitas Jasa Perbaikan .....	47
Tabel 14 Memberikan Sikap Aman dan Sopan.....	47
Tabel 15 Perusahaan Mempunyai Reputasi Baik.....	48
Tabel 16 Puas dengan Kinerja Karyawan.....	49
Tabel 17 Komplain Terhadap Pelayanan .....	49
Tabel 18 Harga dan Garansi.....	50
Tabel 19 Puas dalam Memperhatikan dan Menanggapi Keluhan Pelanggan .....	51
Tabel 20 Puas dalam Memperhatikan dan Menanggapi Keluhan.....	51
Tabel 21 Berniat Untuk Memperbaiki Ulang.....	52
Tabel 22 Bersedia Untuk Merekomendasikan .....	53

Tabel 23 Tidak Mudah Terpengaruh dengan Penawaran Jasa Lain .....	53
Tabel 24 Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	54
Tabel 25 Membicarakan Hal-Hal Positif Kepada Orang lain .....	55
Tabel 26 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 27 Uji Validitas Variabel Citra .....	57
Tabel 28 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 29 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel 30 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 31 Perhitungan Regresi Linier Berganda .....	60
Tabel 32 Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 33 Uji F .....	65
Tabel 34 Model Summary.....	66
Tabel 35 Hasil Perhitungan Uji t.....	68
Tabel 36 Koefisien Determinasi Parsial.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rerangka Pemikiran .....	23
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	37
Gambar 3 Grafik Pengujian Normalitas.....	62
Gambar 4 Heteroskedastisitas pada Regresi Linier Berganda .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Tabulasi Kuesioner
3. Frequency Table
4. Hasil Regresi
5. Surat Bimbingan Skripsi kepada Dosen Pembimbing
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Surat Pengantar Ijin Riset kepada Perusahaan
8. Surat Keterangan Selesai Riset
9. Sertifikat Seminar Ekuitas

