

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN
BRAND IMAGE TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
(STUDI PADA KEDAI SERLOK KOPI CABANG MULYOSARI
SURABAYA)**



Oleh:

RADHITYA DEKRITYAWAN

NPM: 19.1.02.11913

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN
BRAND IMAGE TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
(STUDI PADA KEDAI SERLOK KOPI CABANG MULYOSARI
SURABAYA)**



Oleh:

RADHITYA DEKRITYAWAN

NPM: 19.1.02.11913

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN
BRAND IMAGE TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
(STUDI PADA KEDAI SERLOK KOPI CABANG MULYOSARI
SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

RADHITYA DEKRITYAWAN

NPM: 19.1.02.11.9113

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, DAN
BRAND IMAGE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY
(STUDI PADA KEDAI SERLOK KOPI CABANG MULYOSARI
SURABAYA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RADHITYA DEKRITYAWAN

NPM : 19.1.02.11913

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 27 Mei 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.

Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.M.

2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

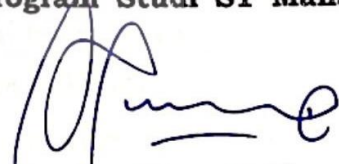
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Prof. Dr. Budiyanto, M.S.



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **RADHITYA DEKRITYAWAN**

N.P.M : **19.1.02.11913**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA KEDAI SERLOK KOPI CABANG MULYOSARI SURABAYA)

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 27 Mei 2023 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 di atas, 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, 27 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,



RADHITYA DEKRITYAWAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Radhitya Dekrityawan
NPM : 19.1.02.11913
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 23 Juli 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua)/ 1 (Pertama)
Alamat Rumah : Jl. Kapasmadya II / A-19, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sajekti Widyastuti
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Kapasmadya II / A-19, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Sidokumpul 1 Gresik tahun 2013.
2. Tamat SLTP di SMPN 3 Gresik tahun 2016.
3. Tamat SLTA di SMAN 7 Surabaya tahun 2019.

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2019-2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2021	Katarsis Live	-	Runner F&B
2021-2022	Illoris	-	Editor Video

Dibuat dengan sebenarnya



Radhitya Dekrityawan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadrat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA KEDAI SERLOK KOPI CABANG MULYOSARI SURABAYA)”** 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 lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
3. Prof. Dr. Budiyanto, M.S. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan dorongan semangat dengan penuh kesabaran kepada saya dalam rangka penyusunan skripsi.
4. Bapak Faisal selaku Dosen Wali Kelas SM-4 yang telah membimbing dan mengarahkan kami semua menjadi seorang sarjana.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Ayah dan Mama saya yang selalu memberikan do'a, dan dukungan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Kepada Irma, Dayu, dan Hilmy sahabat-sahabat saya yang menemani dan sangat membantu saya menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh kawan-kawan SM-4 tercinta yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 27 Mei 2023



Radhitya Derkityawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL 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.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	12
2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen.....	13
2.1.4 <i>Service Quality</i>	14
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.1.6 <i>Brand Image</i>	25
2.1.7 <i>Customer Loyalty</i>	30
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	34

2.3 Rerangka Konseptual	37
2.4 Pengembangan Hipotesis	37
2.4.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	38
2.4.2 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	39
2.4.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	40
BAB 3 : METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	42
3.1.1 Jenis Penelitian	42
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	42
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	45
3.3.1 Klasifikasi Variabel	45
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	45
3.3.3 Desain Kusioner.....	48
3.4 Uji Instrumen.....	49
3.4.1 Uji Validitas	49
3.4.2 Uji Reliabilitas	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5.1 Jenis Data.....	50
3.5.2 Sumber Data	51
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
3.6.2 Analisis Statistik Inferensial	52
1. Regresi Linear Berganda.....	52
2. Uji Asumsi Klasik.....	53
3. Uji Kelayakan Model	55
4. Uji Hipotesis	56
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	58

4.1.2 Hasil Uji Instrumen.....	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas	61
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	61
1. Deskripsi Identitas Responden.....	61
2. Deskripsi Tanggapan Responden.....	63
4.1.4 Hasil Statistik Inferensial.....	65
1. Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda	65
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	67
3. Hasil Uji Kelayakan Model.....	71
4. Hasil Uji Hipotesis	72
4.2 Pembahasan	73
4.2.1 Pembahasan Hasil Deskripsi Identitas dan Tanggapan Responden.....	73
1. Hasil Deskripsi Identitas Responden	73
2. Hasil Deskripsi Tanggapan Responden	74
4.2.2 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis.....	81
1. <i>Service Quality</i> Berpengaruh Signifikan terhadap CL.....	81
2. <i>Customer Satisfaction</i> Berpengaruh Signifikan terhadap CL	82
3. <i>Brand Image</i> Berpengaruh Signifikan terhadap CL	83
BAB 5 : PENUTUP	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Keterbatasan	86
5.3 Saran	86
JADWAL PENELITIAN	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Survey Pendahuluan.....	3
2. Penelitian Terdahulu	34
3. Skala Likert	48
4. Desain Kuesioner	48
5. Hasil Uji Validitas.....	60
6. Hasil Uji Reabilitas	61
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
9. Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Service Quality</i> (SQ).....	63
10. Tanggapan Berdasarkan <i>Customer Satisfaction</i> (CS).....	64
11. Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Brand Image</i> (BI)	64
12. Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Loyalty</i> (CL).....	65
13. Hasil Regresi Linear Berganda	66
14. Hasil Uji Normalitas	68
15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
16. Hasil Uji F.....	71
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
18. Hasil Uji t.....	72
19. Kelas Interval	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	37
2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	69
3. Hasil Uji Heterokedasitas Menggunakan Scatterplot	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	93
2. Tabulasi Hasil Kuesioner	96
3. Output SPSS.....	109
4. Tabulasi Survey Pendahuluan	124
5. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	125
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	126
7. Surat Ijin Riset STIESIA.....	127
8. Surat Keterangan Riset.....	128
9. Berita Acara	129
10. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	130
11. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	131

