

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN EXCELSO
CABANG AHMAD YANI SURABAYA**



Oleh:

RANDY DWIKI ARMADANI

NPM: 16.1.02.10526

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN EXCELSO
CABANG AHMAD YANI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diajukan Oleh:

RANDY DWIKI ARMADANI

NPM: 16.1.02.10526

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN EXCELSO CABANG AHMAD YANI
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RANDY DWIKI ARMADANI
NPM: 16.1.02.10526

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 29 Oktober 2022

Susunan Tim Penguji :

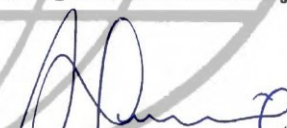
Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Rismawati, S.E., M.M.
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Randy Dwiki Armadani**

N.P.M : **16.1.02.10526**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN EXCELSO CABANG AHMAD YANI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 29 Oktober 2022, 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, 29 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



Randy Dwiki Armadani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Randy Dwiki Armadani
NPM : 16.1.02.10526
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 6 Maret 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl. Merak II/40 Rewwin Waru , Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ruliani
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Merak II/40 Rewwin Waru , Sidoarjo
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SDN Kepuh Kiriman 1 Sidoarjo Tahun 2009
2. Tamat SLTP di : SMPN 1 Waru Sidoarjo Tahun 2012
3. Tamat SLTA di : SMA Kemala Bhayangkari 1 Sby Tahun 2015
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-XIII	2016-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2020	PT. Esa Tunggal Perkasa	-	Staff HO

Dibuat dengan sebenarnya

Randy Dwiki Armadani

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN EXCELSO CABANG AHMAD YANI SURABAYA” ini dengan tepat waktu.

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini ialah sebagai salah satu syarat bagi penulis guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari adanya dukungan serta dorongan baik materil dan spiritual dari berbagai pihak yang dimana penulis merasa mempunyai tanggung jawab moral bagi penulis, didalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini. Atas dorongan dan dukungannya, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA yang dimana selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si yang dimana selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Rismawati, S.E., M.M. yang dimana selaku dosen pembimbing yang dimana telah membantu banyak bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini serta telah meluangkan banyak dari waktunya dalam membimbing serta memberi petunjuk yang bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang dimana telah memberikan banyak ilmu dan teladan yang sangat berarti disaat perkuliahan berlangsung.
5. Kepada keluarga yang sangat saya sayangi yaitu Alm. Papa, Mama, Kakak, Adik serta saudara yang selalu membimbing dan menyemangati saya dalam melakukan pendidikan yang dijalani hingga penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang dimana tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan kepada saya selama penyusunan skripsi ini, dengan ini saya ucapkan banyak terima kasih.

Dalam penyusunan ini besar harapan bagi penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca di masa yang akan datang , terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabbarakatuh

Surabaya,30 Agustus 2022

Randy Dwiki Armadani



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
II. TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoritis.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.3 Produk.....	17
2.1.4 Citra Merek.....	23
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Konseptual.....	33
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian 37

 3.1.1 Jenis Penelitian 37

 3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) 37

3.2 Teknik Pengambilan Sampel 37

3.3 Teknik Pengumpulan Data 38

3.3.1 Jenis Data 38

3.3.2 Sumber Data 39

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data 39

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel 39

 3.4.1 Variabel Penelitian 39

 3.4.2 Definisi Operasional Variabel 40

3.5 Teknik Analisis Data 42

 3.5.1 Uji Instrumen 42

 3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda 42

 3.5.3 Uji Asumsi Klasik 43

 3.5.4 Uji Kelayakan Model 45

 3.5.5 Uji Hipotesis 46

IV. Analisis Data dan Pembahasan

4.1 Gambaran Subjek Penelitian 47

 4.1.1 Sejarah Singkat Excelso 47

 4.1.2 Visi dan Misi Excelso 49

4.2 Karakteristik Responden 49

 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 50

 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 50

 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 51

 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 52

4.3 Deskripsi Variabel 53

 4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk 54

 4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk 55

 4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan 56

 4.3.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan 58

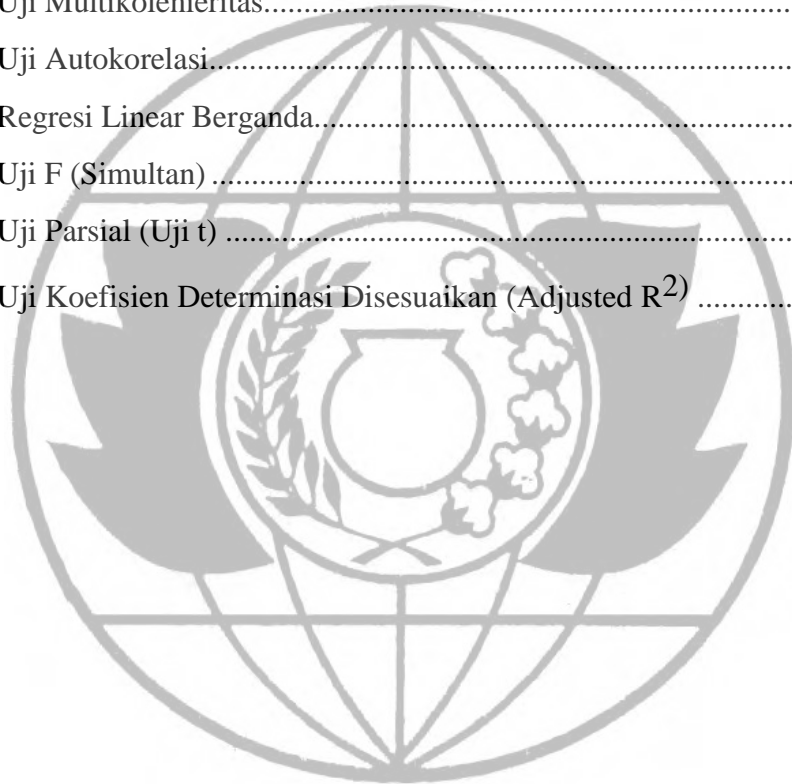
4.4 Analisis Data.....	59
4.4.1 Uji <i>Validitas</i> dan Uji <i>Reliabilitas</i>	59
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	62
4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.4.4 Uji Hipotesis	67
4.5 Pembahasan	71
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	32
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin.....	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52

6. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	54
7. Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek.....	55
8. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	56
9. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	58
10. Hasil Validasi Variabel Kualitas Produk	60
11. Hasil Validasi Variabel Mengenai Citra Merek.....	60
12. Hasil Validasi Variabel Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	61
13. Hasil Validasi Variabel Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	61
14. Hasil Uji Reabilitas	62
15. Hasil Uji Multikolenieritas.....	64
16. Hasil Uji Autokorelasi.....	65
17. Hasil Regresi Linear Berganda.....	66
18. Hasil Uji F (Simultan)	67
19. Hasil Uji Parsial (Uji t)	68
20. Hasil Uji Koefisien Determinasi Disesuaikan ($Adjusted R^2$)	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	33
2. Hasil Uji Normalitas	63



Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	79
2. Tabulasi Data	82
3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	88
4. Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas.....	95
5. Hasil Uji Hipotesis.....	98
6. Data Kuisisioner	99
7. Surat Tugas Bimbingan Skripsi.....	107
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	108

9. Surat Ijin Riset.....	109
10. Surat Keterangan Selesai Riset.....	110
11. Sertifikat Seminar Ekuitas.....	111
12. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	112
13. Sertifikasi Uji Kompetensi LSP	114
14. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	116

