

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Donat-Roti Ciliwung Cabang Pagah, Kec. Patrang, Kab. Jember)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh : AVIVATUR RACHMAN

20.1041.1107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2024**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Avivatur Rachman

Nim : 2010411107

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis Pengaruh CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Donat-Roti Ciliwung Cabang Pagah, Kec. Patrang, Kab. Jember); adalah hasil karya sendiri. Kecuali pada beberapa kutipan penting sudah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diserahkan ke institusi manapun dan tidak merupakan plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keandalan, validitas, dan keakuratan isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya sampaikan dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak manapun, dan apabila di kemudian hari ternyata ada pihak yang dirugikan akibat pernyataan yang tidak benar. kami siap menerima sanksi akademik dan dituntut di muka hukum.

Jember, 25 Mei 2024

Yang menyatakan,



Avivatur Rachman  
NIM. 20.1041.1107

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Donat-Roti Ciliwung Cabang Pagah, Kec. Patrang, Kab. Jember)



Oleh : AVIVATUR RACHMAN

NIM. 20.1041.1107

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Feti Fatimah, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Dra. Wenny Murtaliningtyas, M.Si.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Donat-Roti Ciliwung Cabang Pagah, Kec. Patrang, Kab. Jember), telah diuji dan disajikan oleh fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu  
Tanggal : 25 Mei 2024  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember  
Nama : Avivatur Rachman  
Nim : 2010411107

Tim Penguji,

  
Bayu Wijayantini, SE., MM.  
NPK 1979021711009661

Anggota 1,



Feti Fatimah, SE., MM.  
NPK 1979052510709622

Anggota 2,



Dra. Wenny Murtaliningtyas, M.Si.  
NPK 1964110818407039

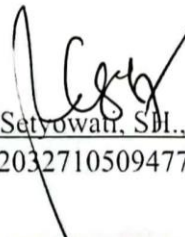
Mengesahkan,

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE., MM.  
NIP 197708112005012001

Ketua Program Studi



Dr. Trias Setyowati, S.H., SE., MM.  
NPK 1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Donat-Roti Ciliwung Cabang Pagah, Kec. Patrang, Kab. Jember) ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya:

1. Terimakasih saya ucapkan kepada Allah SWT dengan segala rahmat dan ridhoNya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ayahanda Rokhman yang saya sayangi yang selalu memberikan nasihat, semangat, dan selalu mendo'akan yang terbaik serta memberikan dukungan moral maupun material. Terimakasih atas setiap lelah dan upaya ayah dalam mencari rezeki agar penulis bisa mendapatkan pendidikan yang tinggi. Ayah, putri kecilmu sudah tumbuh dewasa dan siap meraih mimpi yang lebih tinggi lagi.
3. Pintu surgaku, Ibunda Lastutik yang saya cintai, terimakasih atas kasih sayang yang tidak pernah berkurang, melangitkan do'a yang tiada henti, dukungan, material dan kepercayaan untuk penulis dalam menyelesaikan program studi. Terimakasih sudah mengantarkan penulis berada di tempat ini dan terimakasih sudah menjadi rumah tempatku untuk pulang, bu.
4. Kakak tersayang Mustika Rachman, STr.Gz terimakasih sudah menjadi orang tua kedua penulis, yang selalu memberikan semangat, motivasi, materi, dan setia meluangkan waktunya dalam hal apapun. Terimakasih sudah mendidik dan membentuk penulis hingga menjadi perempuan yang lebih tangguh dan dewasa.
5. Sahabat terbaikku Raudia Rizky Amalia terimakasih telah menjadi sandaran penulis untuk bertukar cerita, menjadi pendengar baik dan selalu mendukung setiap hal yang penulis lakukan. Terimakasih memberikan semangat tiada hentinya kepada penulis agar skripsi dapat selesai tepat waktu.
6. Pemilik NIM 2010411100 Etma Klisa Yuniar, Pemilik NIM 2010411106 Yusi Saharani, Pemilik NIM 2010411099 Novi Anggraeni, dan Pemilik NIM 2010411089 Devita Nahda Pranandari yaitu Cees Squad terimakasih sudah menjadi rekan terbaik saat suka maupun duka, kecewa maupun bahagia. Terimakasih atas setiap waktu yang diluangkan selama masa kuliah, memberikan motivasi serta saran dan selalu menguatkan satu sama lain, *see you on the next top girls*.
7. Dan yang terakhir, sang penulis skripsi yaitu Avivatur Rachman terimakasih sudah melewati lika-liku kehidupan dengan kuat dan sabar hingga kamu berada pada titik saat ini. Terimakasih sudah menjadi mausia yang selalu belajar akan hal baru dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun prosesnya sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Kedepannya berkembanglah lebih indah menjadi pribadi lebih baik dari hari ke hari.

## MOTTO

“Allah tidak selalu membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatann) yang diperbuatnya.”

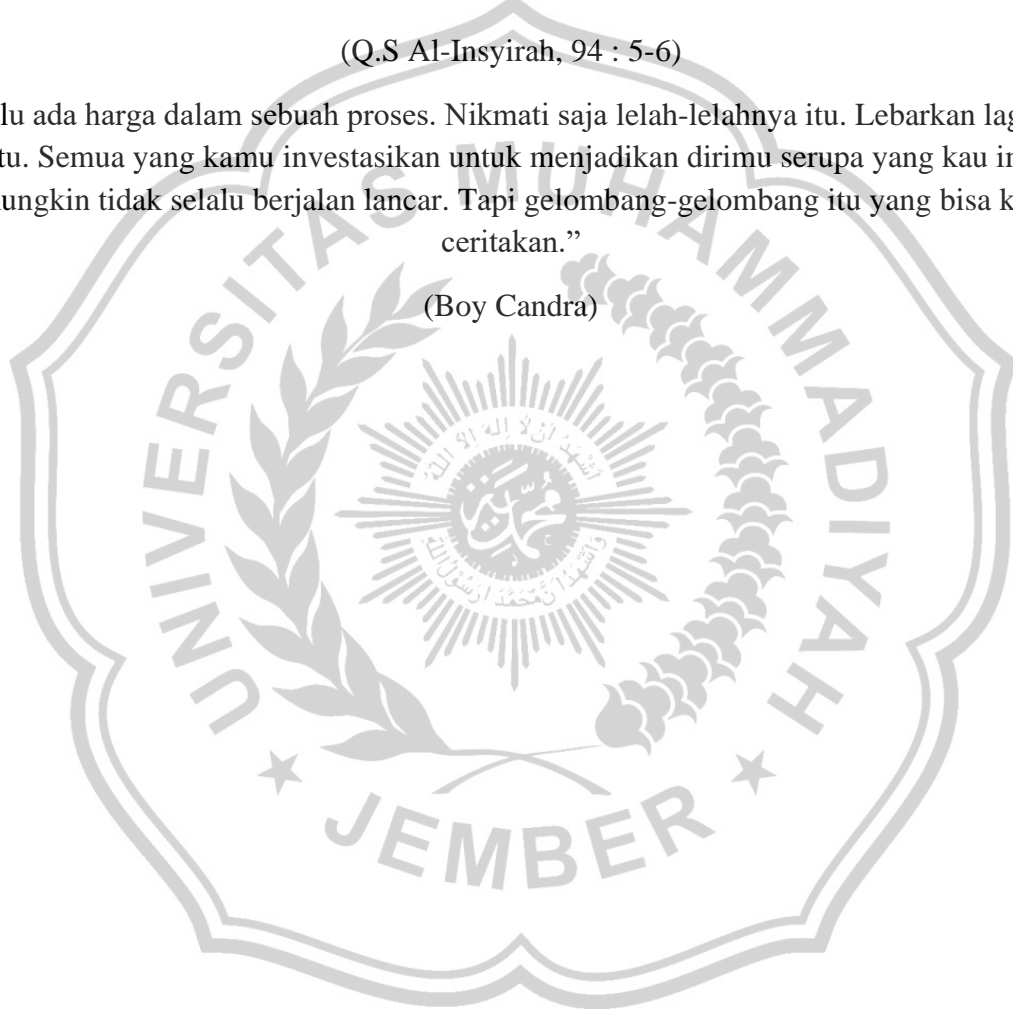
(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah, 94 : 5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelahnya itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)



## KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji Syukur atas ke hadirat Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang dengan segala Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Donat-Roti Ciliwung Cabang Pagah, Kec. Patrang, Kab. Jember)”. Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi.M.Pd
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Bayu Wijayantini, SE., MM selaku Ketua Penguji yang telah memberikan masukan yang membangun dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Feti Fatimah, SE., MM dan Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah berkenan memberikan arahan dan meluangkan waktunya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember terimakasih atas segala ilmu yang telah Bapak, Ibu dosen berikan.
7. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2020, semoga kebersamaan yang telah kita jalin takkan terlupa hingga hari tua.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam duni pendidikan.

Jember, 25 Mei 2024

Avivatur Rachman  
NIM. 20.1041.1107

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	11
2.1.3 Citra Merek.....	12
2.1.4 Harga .....	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.7 Loyalitas Pelanggan.....	18s
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	24
2.4 Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	29
3.1.1 Variabel Independen.....	29
3.1.2 Variabel <i>Dependen</i> .....	29



3.1.3	Variabel <i>Intervening</i> .....	29
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.2.1	Citra Merek ( $X_1$ ).....	29
3.2.2	Harga ( $X_2$ ).....	30
3.2.3	Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).....	30
3.2.4	Kepuasan Pelanggan (Y) .....	31
3.2.5	Loyalitas Pelanggan (Z).....	31
3.3	Desain Penelitian .....	31
3.4	Jenis Data .....	32
3.4.1	Data Primer.....	32
3.4.2	Data Sekunder .....	32
3.5	Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1	Populasi .....	32
3.5.2	Sampel .....	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7	Teknik Analisis Data .....	34
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	35
3.7.2	Uji Hipotesis.....	35
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	38
4.1.1	Gambaran Umum Penelitian .....	38
4.1.2	Visi dan Misi Donat-Roti Ciliwung .....	38
4.1.3	Struktur Organisasi .....	39
4.2	Statistik Deskriptif Responden .....	40
4.2.1	Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk .....	41
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan .....	42
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Yang Paling Disukai.....	42
4.3	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	43
4.3.1	Variabel Citra Merek ( $X_1$ ) .....	43
4.3.2	Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	44
4.3.3	Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) .....	46
4.3.4	Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	47

4.3.5 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	49
4.4 Hasil Analisa Data .....	50
4.4.1 Evaluasi Outer Model.....	50
4.4.2 Evaluasi Inner Model (Uji Hipotesis).....	52
4.4.3 Rangkuman Uji Hipotesis.....	58
4.5 Pembahasan .....	61
4.5.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61
4.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.5.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	65
4.5.5 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
4.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67
4.5.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	69
4.5.8 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sPelanggan .....	70
4.5.9 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .	71
4.5.10Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Toko Roti Modern di Wilayah Kabupaten Jember .....	4
Tabel 1.2 Daftar Pesaing Donat-Roti Ciliwung Cabang Pagah.....	4
Tabel 1.3 Rekapitulasi Wawancara Pra-Survey Dengan Pelanggan .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert .....	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk .....	41
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan .....	42
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Yang Paling Disukai.....	42
Tabel 4. 7 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Citra Merek (X1).....	43
Tabel 4. 8 Deskripsi Statistik Variabel Citra Merek (X1).....	44
Tabel 4. 9 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Harga (X2) .....	44
Tabel 4. 10 Deskripsi Statistik Variabel Harga (X2).....	45
Tabel 4. 11 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	46
Tabel 4. 12 Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	47
Tabel 4. 13 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) .....	48
Tabel 4. 14 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) .....	49
Tabel 4. 15 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4. 16 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	50
Tabel 4. 17 Combined Loadings and Cross Loadings.....	51
Tabel 4. 18 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variabel.....	51
Tabel 4. 19 Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 20 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	53
Tabel 4. 21 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	54
Tabel 4. 22 Total Effects .....	55
Tabel 4. 23 Uji Model Penelitian .....	57
Tabel 4. 24 Koefisien Determinasi .....	58
Tabel 4. 25 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Omset Penjualan dan Target Donat-Roti Ciliwung Cabang Pagah Jember .....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Donat-Roti Ciliwung Cabang Pagah Jember.....	39
Gambar 4. 2 Hasil Analisis Jalur .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	78
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner Online.....	82
Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesisioner.....	85
Lampiran 4. Jawaban Responden.....	89
Lampiran 5 Uji Validitas.....	94
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	96
Lampiran 7. Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	96
Lampiran 8. Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	97
Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh Total.....	98
Lampiran 10. Uji Model Hipotesis.....	99
Lampiran 11. Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian.....	101

