

# **SKRIPSI**

## **KAJIAN EMPIRIS KUALITAS LAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA CAFÉ DIRA AMBULU**



Oleh :

**Isritasari**

**15.1041.1202**

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

**2019**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isritasari  
NIM : 15.1041.1202  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *Kajian Empiris Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Café Dira Ambulu* ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2019

Yang menyatakan,

Mateai  
6000

Isritasari  
NIM. 15.1041.1202

# SKRIPSI

## KAJIAN EMPIRIS KUALITAS LAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA CAFÉ DIRA AMBULU



Oleh :

**Isritasari**  
**15.1041.1202**

**Pembimbing:**

**Dosen Pendamping Utama : Drs. Akhmad Suharto, MP**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan W, SE.MM**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Kajian Empiris Kualitas Layanan Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Café Dira Ambulu, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Isritasari

Nim : 1510411202

Hari : Senin

Tanggal : 29 Juli 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Seno Sumowo, S.E., M.M

NPK 01 09 288

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Akhmad Suharto. M.P

NPK 10 03 711

Yohanes Gunawan W, SE, MM

NPK 15 09 646

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani.SE.M.Si

NPK 01 09 289

Haris Hermawan,SE MM

NPK 15 03 643

## MOTTO

*Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah kurnia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebahagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Kerana telah tetap) orang-orang lelaki ada bahagian dari apa yang mereka usahakan, dan orang-orang perempuan pula ada bahagian dari apa yang mereka usahakan; (maka berusahalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah kurniannya. Sesungguhnya Allah sentiasa Mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.*

*(Surah an nisa' 032)*

*"Carilah (keridhaan)ku melalui orang-orang lemah di antara kalian. Karena sesungguhnya kalian diberi rizki dan ditolong dengan sebab orang-orang lemah di antara kalian."*

*(Ahmad, Abu Daud, At-Tirmidzi, dll.)*

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa aku ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu aku di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:*

*(Nimo L Pariati)*

- ❖ *Kedua Orang tuaku tercinta yang selalu menjadi “ Bapak dan Ibu “ terbaik yang senantiasa memberikan dukungan, dan mendengarkan keluh kesah tulus memberikan kasih sayang kepada juga membeikan segala bentuk dukungan baik moril maupun material , serta doanya setiap saat yang selalu menyertai setiap langkah kehidupanku. Terimakasih sudah menjadi tempat bertukar cerita ketika menghadapi masalah. Aku takkan lupa semua pengorbanan dan jerih payah yang engkau berikan sehingga ku dapat raih kesuksesan ini .asaku kelak dapat membahagiakan dirimu sampai akhir hayatmu, semoga.*

*( Indah Lifina, Dewi Fitriati L Angelicha Sintia Bella)*

- ❖ *Merupakan kakak dan kedua adik, kalian adalah obat pelipur lara, yang selalu menghibur ketika suntuk, menyemangati, memotivasi setiap keluh kesah selama ini, dan memfasilitasi segala pendukung yang dibutuhkan selama proses pengerjaan skripsi ini.*

*( Iis Dewi, Sarif Hidayatullah, Inkhia Ramadhani ,Andika Dwi, Sigit Prawiro , Dan Calon Istri Sholehah)*

- ❖ *Teman rasa sahabat rasa saudara terimakasih selama ini, untuk semua sahabatku semoga kita selalu di beri kerukunan dan selalu dekat seperti saat ini dan terimakasih sudah menjadi sahabat terbaikku, perkuliahan akan tidak ada*

*rasa , jika tanpa kalian. Dan terimakasih pula untuk solidaritasn bagaikan keluarga selama ini.*

*(Kelas E Manejemen 2015)*

- ✪ *Untuk teman-teman seangkatan dan seperjuangan Manajemen 2015 terima kasih kekompakan dan kebersamaan selama kita kuliah 4 Tahun ini, menjadi lebih berarti*

*(KKN 39 –TEMBOK).*

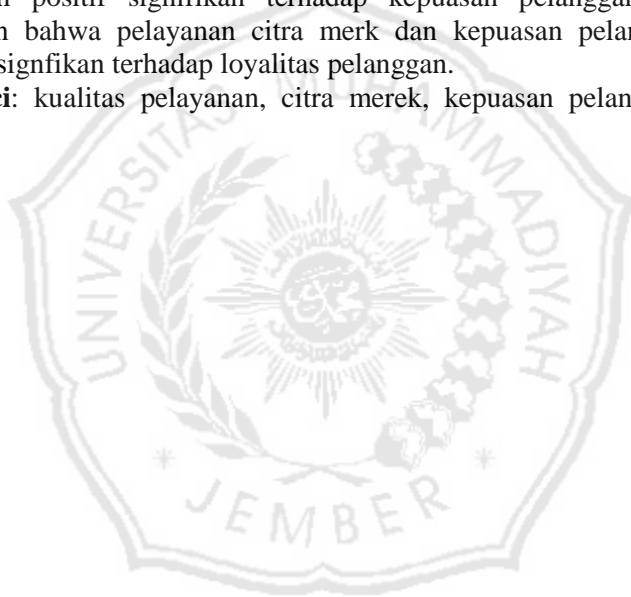
- ✪ *Untuk teman – teman KKN posko 39, terimakasih untuk pengalaman rasa keluarga selama sebulan, dari kalian banyak bertukar cerita dan pengalaman yang luar biasa, Terimakasih .*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hipotesis dalam penelitian ini kualitas pelayanan, dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan secara parsial. Objek penelitian ini adalah pelanggan Dira Café Ambulu Jember dengan jumlah 93 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis path dan uji hipotesis (uji t, koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan modal dua menunjukkan bahwa pelayanan citra merk dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.





## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, and brand image on customer loyalty through customer satisfaction. The hypothesis in this study is service quality, and brand image has an effect on customer satisfaction and customer loyalty partially. The object of this research is the customers of Dira Café Ambulu Jember with 93 respondents using purposive sampling technique. Data collection techniques used observation, interviews and questionnaires. The analysis used includes the validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), path analysis and hypothesis testing (t test, coefficient of determination). The result showed that service quality, and brand image had a significant and capital two showed that service brand image and customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *service quality, brand image, customer satisfaction and customer loyalty*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Kajian Empiris Kualitas Layanan Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Café Dira Ambulu”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusuna skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Drs. Akhmad Suharto, MP, selaku dosen pembimbing I dan Yohanes GW, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Seno Sumowo, SE, M.M, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2019

Penyusun

Isritasari



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR RUMUS.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.2 Strategi Pemasaran.....	9
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	9
2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	9
2.1.5 Model Perilaku Konsumen .....	12
2.1.6 Pemasaran Jasa .....	13
2.1.7 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa .....	15
2.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.3 Kepuasan Konsumen .....	18
2.3.1 Indikator Kepuasan Konsumen .....	19
2.4. Citra Merek .....	19
2.4.1 Dimensi Citra Merek .....	20
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	20
2.5.1 Jenis Loyalitas Pelanggan .....	21
2.5.2 Pengukuran Loyalitas Pelanggan .....	22
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	22
2.7 Kerangka Konseptual .....	24
2.8 Hipotesis Penelitian .....	25

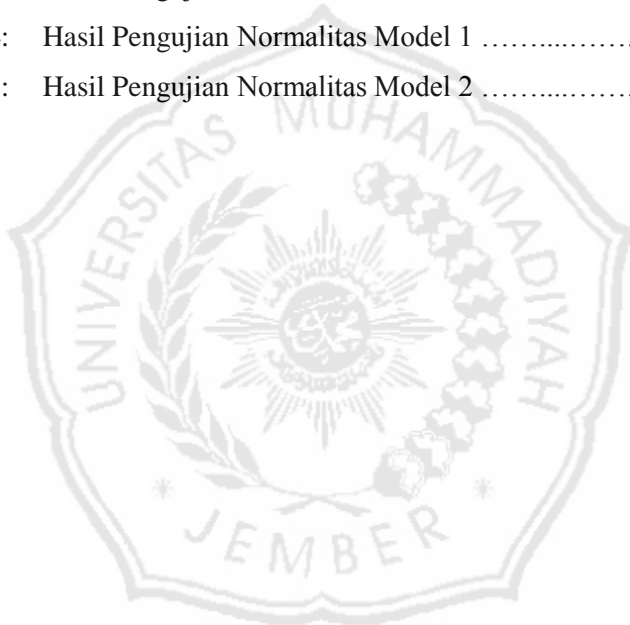
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
Identifikasi Variabel .....	28
3.1 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.2 Desain Penelitian .....	29
3.3 Jenis Data .....	29
3.5 Populasi Dan Sampel.....	30
3.5.1 Populasi .....	30
3.5.2 Sampel .....	30
3.5.3 Teknik Pengambilan Sample .....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.7 Teknik Analisis Data .....	32
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	32
3.7.2 Analisis Jalur .....	32
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.7.4 Uji Hipotesis .....	33
3.7.5 Analisis Koefisien Determinasi .....	34
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	35
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	35
4.1.2 Struktur Organisasi .....	35
4.1.3 Aspek Personalia .....	37
4.1.3.1 Jumlah Tenaga Kerja .....	37
4.1.3.2 Jam Kerja .....	37
4.1.3.3 Sistem Upah .....	37
4.2 Jenis Data Dan Kebutuhan Analisis.....	37
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden .....	37
4.2.2 Analisis Deskriptif .....	37
4.2.2.1 Identitas Responden .....	37
4.2.3 Deskriptif frekuensi Jawaban Responden .....	38
4.2.4 Hasil Analisis Data .....	42
4.2.4.1 Uji Instrumen Data .....	42
4.2.5 Path Analisis .....	44
4.2.6 Uji Asumsi Klasik .....	46
4.2.7 Uji Hipotesis .....	48
4.2.8 Koefisien Determinasi .....	49
4.3 Pembahasan .....	50
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Jumlah Pengunjung Café Dira Ambulu Tahun 2017-2018	.....5
Tabel 2.1:	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	.....22
Tabel 3.1:	Definisi Operasional Variabel .....	.....28
Tabel 3.2:	Skala Pengukuran Likert .....	.....31
Tabel 4.1:	Jumlah Tenaga Kerja Dira Cafe .....	.....37
Tabel 4.2:	Responden Menurut Masa Menjadi Pelanggan.....	.....38
Tabel 4.3:	Responden Menurut Masa Usia .....	.....38
Tabel 4.4:	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	.....38
Tabel 4.5:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	.....39
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Citra Merek.....	.....40
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	
Tabel 4.8:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	.....42
Tabel 4.9:	Hasil Pengujian Validitas.....	.....43
Tabel 4.10:	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	.....44
Tabel 4.11:	Koefisien Jalur Model 1.....	.....44
Tabel 4.12:	Koefisien Jalur Model 2.....	.....45
Tabel 4.13:	Hasil Uji Multikolinearitas .....	.....46
Tabel 4.14:	Hasil Uji Hipotesis.....	.....48
Tabel 4.15:	Hasil Uji Koefisien Determinan .....	.....49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1:	Pertumbuhan Sektor Bisnis Di Jawa Timur 2019 .....	3
Gambar 2.1:	Model Perilaku Konsumen .....	13
Gambar 2.2:	Kerangka Konsep Penelitian .....	25
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Dira Café Ambulu Jember .....	35
Gambar 4.2:	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Model 1 .....	46
Gambar 4.3:	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Model 2 .....	47
Gambar 4.4:	Hasil Pengujian Normalitas Model 1 .....	47
Gambar 4.5:	Hasil Pengujian Normalitas Model 2 .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Pengantar Kuesioner  
LAMPIRAN II : Rekapitulasi Kuesioner  
LAMPIRAN III: Frekuensi Pernyataan Responden  
LAMPIRAN IV: Hasil Olah Data Uji Instrumen  
LAMPIRAN V: Hasil Analisis Path  
LAMPIRAN VI: Dokumentasi

