

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA
STARCOMP YOGYAKARTA)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Antonius Oktalis Eka Yudanto Putra

NPM: 190325166

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA
STARCOMP YOGYAKARTA)**

Disusun oleh:

Antonius Oktalis Eka Yudanto Putra

NPM: 190325166

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing


Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Skripsi
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA
STARCOMP YOGYAKARTA)**


Antonius Oktalis Eka Yudanto Putra

NPM: 190325166

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 12 Januari 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai Derajat Sarjana (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

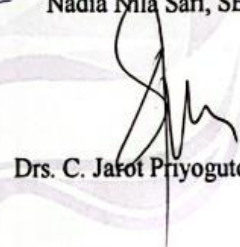


Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.

Anggota Panitia Penguji



Nadia Nila Sari, SE., MBA.



Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Yogyakarta, 16 Januari 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Novianandra Krisjanti, S.E., M.Sc.IB. Ph.D.

DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA STARCOMP YOGYAKARTA)

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Desember 2023

Yang menyatakan,



Antonius Oktalis Eka Yudanto Putra

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dalam nama Tuhan Yesus. Saya dapat menyelesaikan skripsi ini karena karunia-Nya. Judul skripsi saya adalah:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA STARCOMP YOGYAKARTA)

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Berkat keterlibatan berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Maka penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan rahmat kebaikan, kasih, dan anugerah-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. Selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama penulis berada di perkuliahan.
4. Keluarga terutama orang tua yang selalu memberikan dukungan, harapan dan doa kepada penulis selama proses perkuliahan hingga proses penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Teman-teman kuliah “Bukan Rumah Ijo”, Adit, Gamsek, Inov, Wahyu, Banu, Tius, Bela, Dita, Ibe. Terima kasih atas kerjasamanya dengan saling memberi ilmu, dukungan, kekocakan dan hiburannya selama masa perkuliahan ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga segala kemurahan hati yang diterima dari semua pihak dapat dibalas menjadi berkat. Oleh karena keterbatasan kemampuan penulis, maka penulis mohon maaf atas segala kekeliruan atau kecacatan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mendapatkan masukan dan rekomendasi dari berbagai pihak sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran untuk pembelajaran lebih lanjut.

Yogyakarta, Desember 2023

Yang menyatakan,



A handwritten signature in black ink, written in a cursive style. The signature is positioned to the right of the logo, overlapping its right edge. It appears to be the name of the author, Antonius Oktalis Eka Yudanto Putra.

Antonius Oktalis Eka Yudanto Putra

MOTTO

“Born to Lose, Live to Win.”

Lemmy Kilmister

“The moment you give up is the moment you let someone else win.”

Kobe Bryant



DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
Abstrak	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2	8
TINJUAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.2 Citra Merek	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.4 Loyalitas Pelanggan	14
2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Pengembangan Hipotesis	23
2.6.1 Kualitas Pelayanan dengan Citra Merek	23
2.6.2 Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	24
2.6.3 Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	25
2.6.4 Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.6.5 Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan	27
2.6.6 Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	28
2.7 Model Penelitian	29
BAB 3	30

METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis, Tempat, dan Waktu Penelitian	30
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.3 Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1 Pengukuran Variabel.....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	33
3.6 Definisi Operasional Variabel	34
3.7 Metode Analisis Data	37
3.7.1 Definisi PLS - SEM (Partial Least Square - Structural Equation Modeling)	37
3.7.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	38
3.7.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	40
3.7.4 Pengujian Hipotesis	41
BAB 4	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Analisis Profil Responden	43
4.2 Analisis Data Responden dengan Menggunakan SmartPLS.....	44
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	44
4.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	51
4.2.3 Pengujian Hipotesis	53
4.3 Pembahasan	55
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek.....	55
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	56
4.3.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
4.3.5 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
4.3.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
BAB 5	60
PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran	61

5.3 Implikasi Manajerial	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	71



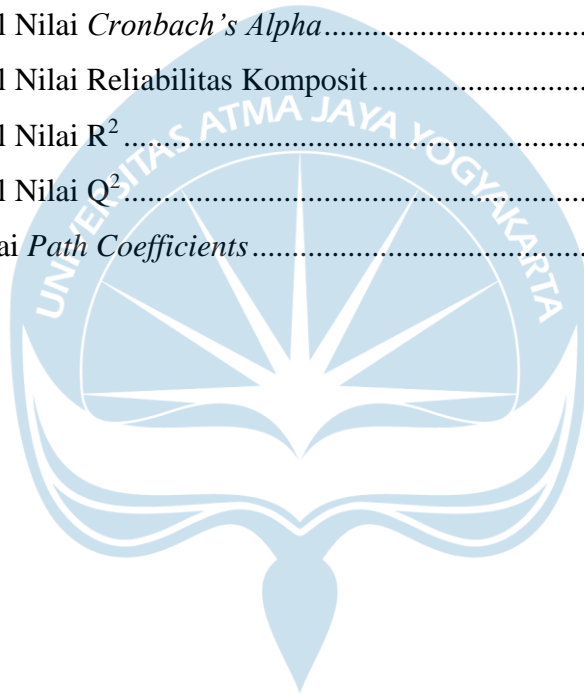
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	29
Gambar 4.1 Model PLS	45
Gambar 4.2 Model PLS	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel	34
Tabel 4.1 Tabel Responden.....	43
Tabel 4.2 Hasil Nilai <i>Outer Loading</i>	46
Tabel 4.3 Hasil Nilai <i>Outer Loading</i>	47
Tabel 4.4 Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	48
Tabel 4.5 Hasil Nilai <i>Cross Loadings</i>	49
Tabel 4.6 Hasil Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	50
Tabel 4.7 Hasil Nilai Reliabilitas Komposit.....	50
Tabel 4.8 Hasil Nilai R^2	51
Tabel 4.9 Hasil Nilai Q^2	522
Tabel 4.10 Hasil Nilai <i>Path Coefficients</i>	53



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA
STARCOMP YOGYAKARTA)**

Disusun oleh:

Antonius Oktalis Eka Yudanto Putra

NPM: 190325166

Pembimbing:

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Starcomp Yogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 170 responden yang pernah membeli barang/produk di Starcomp Yogyakarta. Pengujian model dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), dengan aplikasi SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra merek, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Citra merek memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dengan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan