

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
COFFEESHOP SINESTESA**

(Studi Pada Pelanggan Coffeeshop SINESTESA PATI)

SKRIPSI



Oleh :

MUHAMMAD IQBAL MUSYADDAD

NPM. 1642010069

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

SURABAYA

2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua sehingga penulit dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya. Walaupun hasilnya masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pembimbing. Namun sebagai awal pembelajaran dan agar menambah spirit dalam mencari pengetahuan yang luas dilapangan. Penyusunan skripsi dilaksanakan untuk memenuhi tugas akhir. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari ibu Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan perhatian dan kesabaran meluangkan waktu untuk peneliti.

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Orang tua dan Keluarga yang telah memberi kesempatan dan dukungan hingga penulis mendapatkan gelar Sarjana.

5. Rekan – rekan Administrasi Bisnis yang telah memberi semangat dan waktunya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman – teman warung Giras dan Kos Nona Kupang yang telah membantu secara non – teknis serta memberi masukan dalam pengerjaan skripsi.

Tanpa bimbingan dari beliau mungkin penulis tidak akan dapat menyelesaikan tugas ini sesuai dengan format yang berlaku. Saya menyadari, dalam makalah ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Hal ini disebabkan terbatasnya kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu perlu adanya kritik dan saran dari pihak pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, Juli 2023

Penulis

ABSTRACT

MUHAMMAD IQBAL MUSYADDAD, THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY OF COFFEESHOP SINESTESA PATI.

Along with the development of companies in the field of food and beverages, various restaurants and cafes have emerged that are increasingly found in various regions. This makes the company must be able to compete with their competitors. Companies are required to provide a good image and service in order to meet customer expectations. This can affect customer loyalty and can attract new customers.

This study used quantitative methods and the population in this study amounted to 60 respondents taken from customers of Sinestesa Pati coffeeshop. The analysis methods used are validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear analysis and hypothesis tests. The results of this study can be concluded that brand image and service quality have a positive effect on customer loyalty at Sinestesa Pati coffeeshop.

In this study, it was found that the brand image variable did not simultaneously affect the customer loyalty variable at Sinestesa Pati coffeeshop. In contrast to the service quality variable obtained, the result is that the service quality variable simultaneously affects the customer loyalty variable at Sinestesa Pati coffeeshop.

As for brand image variables and service quality variables, it was found that these two variables had a partial effect on customer loyalty variables at Sinestesa Pati coffeeshop.

Keywords: Brand Image, Service Quality and Customer Loyalty.

ABSTRAK

MUHAMMAD IQBAL MUSYADDAD, PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN COFFEESHOP SINESTESA PATI.

Seiring berkembangnya perusahaan dalam bidang makanan dan minuman muncul berbagai restoran maupun café yang semakin hari semakin banyak ditemui diberbagai daerah. Hal ini membuat perusahaan tersebut harus dapat bersaing dengan kompetitor mereka. Perusahaan dituntut untuk memberikan citra serta pelayanan yang baik demi memenuhi ekspektasi pelanggan. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap keloyalitasan pelanggan serta dapat menarik pelanggan baru.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan populasi dalam penelitian ini berjumlah 60 responden yang diambil dari para pelanggan coffeeshop Sinestesa Pati. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda dan uji hipotesa. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di coffeeshop Sinestesa Pati.

Pada penelitian ini didapat hasil bahwa variabel citra merek tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel loyalitas pelanggan di coffeeshop Sinestesa Pati. Berbanding terbalik dengan variabel kualitas pelayanan yang didapat hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel loyalitas pelanggan di coffeeshop Sinestesa Pati.

Sedangkan untuk variabel citra merek dan variabel kualitas pelayanan didapat hasil bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh secara parsial terhadap variabel loyalitas pelanggan di coffeeshop Sinestesa Pati.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.