

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
CV. AYO LIBURAN TOUR & TRAVEL GRESIK**

SKRIPSI



Oleh:

NURUL KUSNIAH

17042010123

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA
CV. AYO LIBURAN TOUR&TRAVEL GRESIK**

Disusun oleh:
NURUL KUSNIAH
NPM. 17042010123

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal: 28 Mei 2021

PEMBIMBING UTAMA



Budi Prabowo, S.Sos.MM
NIP. 196210161988031001

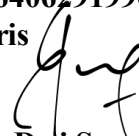
TIM PENGUJI

1. Ketua



Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196406291990032001

2. Sekretaris



Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

3. Anggota



Budi Prabowo, S.Sos.MM
NIP. 196210161988031001

Mengetahui,
DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dendut Sukarno, MS. CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA CV. AYO LIBURAN TOUR&TRAVEL**

Disusun Oleh:

Nurul Kusniah

NPM 17042010123

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Budi Prabowo, S.Sos, M.M

196210161988031001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr.Drs.F. Gendut Sukarno.MS.CHRA

NIP. 195907011987031001

ABSTRAKSI

NURUL KUSNIAH, 17042010123, PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV. AYO LIBURAN TOUR&TRAVEL GRESIK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan CV. Ayo Liburan Tour&Travel Gresik (2) pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Ayo Liburan Tour&Travel Gresik (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Ayo Liburan Tour&Travel Gresik.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan CV. Ayo Liburan Tour&Travel Gresik. Sedangkan sampel yang diambil berjumlah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Citra Merek (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat Loyalitas Pelanggan (Y). Hasil thitung Citra Merek yaitu H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti Citra Merek (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Sedangkan hasil thitung Harga yaitu H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

NURUL KUSNIAH, 17042010123, INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN CV. LET'S HOLIDAY TOUR & TRAVEL GRESIK

This study aims to determine: (1) the effect of brand image and service quality on customer loyalty CV. Come on Holidays Tour & Travel Gresik (2) the influence of brand image on customer loyalty at CV. Come on Holidays Tour & Travel Gresik (3) the influence of service quality on customer loyalty at CV. Come on Vacation Tour & Travel Gresik.

This research method using quantitative methods. The population in this study were customers of CV. Come on Vacation Tour & Travel Gresik. While the samples taken were 100 people. The data analysis technique used is multiple linear regression.

Based on the results of this study that Fcount, namely H0 is rejected and H1 is accepted, it can be concluded that the independent variable Brand Image (X1) and Service Quality (X2) has a significant effect on the dependent variable Customer Loyalty (Y). The result of tcount Brand Image is that H0 is rejected and H1 is accepted, this means that Brand Image (X1) has a partially significant effect on Customer Loyalty (Y). While the results of tcount Price, namely H0 rejected and H1 accepted, this means that Service Quality (X2) has a partially significant effect on Customer Loyalty (Y).

Keywords: Brand Image, Service Quality

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Ayo Liburan Tour&Travel Gresik”**.

Proposal penelitian ini disusun sesuai dengan aturan dan kurikulum yang berlaku pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang digunakan sebagai salah satu syarat kelulusan. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan proposal ini masih terdapat kekurangan.

Dalam penyusunan proposal skripsi, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Budi Prabowo, S.sos,MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak DR. DRS. EC. Gendut Sukarno, MS. CHRA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Segenap Dosen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



4. Orang tua, Kakak, dan Adik yang selalu memberi dukungan baik moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini
5. Ricardo Dian Salomo Sitinjak, SH yang selalu menemani dan memberi dukungan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini
6. Sahabat seperjuangan saya Fajryah Donita Afandy, Cinthya Luthfiatul Aisyah, Aldila Najla Luqiana, Imelda Fitria Pratama Putri, Tiza Alia Magfirani.
7. Segenap staf dan karyawan Ayo Liburan Tour&Travel Gresik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan pada penyusunan skripsi ini. Hal ini disebabkan terbatasnya kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis sendiri, pembaca, dan semua pihak pada umumnya.

Surabaya, Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pemasaran	11
2.2.2 Citra Merek	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3 Kerangka Berfikir.....	34
2.4 Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2. Definisi Operasional.....	37
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	54
4.1.2. Visi dan Misi	54

4.1.3. Logo Perusahaan	56
4.1.4. Data Perusahaan	56
4.1.5. Struktur Organisasi Job Description	57
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden	59
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden	62
4.3. Analisis dan Pengujian Hipotesis	67
4.3.1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	67
4.3.1.1. Uji Validitas	67
4.3.1.2. Uji Reliabilitas	69
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	71
4.3.2.1. Uji Multikolinieritas	71
4.3.2.2. Uji Heteroskedasitas	72
4.3.2.3. Uji Autokorelasi	73
4.3.2.4. Uji Normalitas	74
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.3.3.1. Regresi Linier Berganda	76
4.3.3.2. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2)	78
4.3.4. Pengujian Hipotesis	79
4.3.4.1. Uji F	79
4.3.4.2. Uji t	82
4.4. Pembahasan	85
4.4.1. Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan	85
4.4.2. Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Produk Secara Parsial Terhadap Loyalitas Pelanggan....	86
4.4.2.1. Pengaruh Citra Merk Terhadap Loyalitas Pelanggan	86
4.4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran	90
JADWAL PENELITIAN	
DAFTAR PUSTAKA .	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pariwisata Indonesia 2015-2019	4
Tabel 1.2 Data Trip Juni – Desember 2020	7
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Citra Merek (X1)	62
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	64
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	66
Tabel 4.7.1 Uji Validitas X1	68
Tabel 4.7.2 Uji Validitas X2	68
Tabel 4.7.3 Uji Validitas Y	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Berpikir	35
Gambar Uji F	52
Gambar Uji T	53
Gambar Diagram Scatterplot	73
Gambar Logo Perusahaan	56
Gambar Struktur Organisasi	57
Gambar Diagram Scatterplot.....	73
Gambar Diagram Pencar Kenormalan Residu	75
Gambar Kurva Daerah Penerimaan H0 dan Penolakan H0 Uji F.....	81
Gambar Kurva Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 Variabel X1.....	83
Gambar Kurva Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 Variabel X2	85