

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN GOJEK DI
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

YOLLA NANDA TIO ERCHIKKA

18042010080

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN GOJEK
DI KOTA SURABAYA**

Disusun oleh :

YOLLA NANDA TIO ERCHIKKA

NPM. 18042010080

**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 26 Agustus 2022

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, M.Si.
NIP. 196112241989031007

TIM PENGUJI

1. Ketua


Budi Prabowo, S.Sos., MM.
NIP. 196210161988031001

2. Sekretaris


Yanda Bara Kusuma, S.AB, M.AB
NIP. 198910302020121007

3. Anggota


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, M.Si.
NIP. 196112241989031007

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms, CHRA
NIP. 195807011987031001

**LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN GOJEK
DI KOTA SURABAYA**

Disusun oleh :

YOLLA NANDA TIO ERCHIKKA

NPM. 18042010080

Telah disetujui mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING

Dr.Ir.Rusdi Hidayat Nugroho, M.Si.

NIP. 196112241989031007

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Dr.Drs.Ec.Gendut Sukarno, Ms, CHRA

NIP. 195807011987031001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : YOLLA NANDA TIO ERCHIKKA
NIM : 18042010080
Fakultas /Program Studi : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik / Administrasi Bisnis
Judul Skripsi/Tugas Akhir/
Tesis/Desertasi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek melalui
Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening
terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan
Gojek dikota Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 07 September 2022

Yang Menyatakan




(Yolla Nanda Tio Erchikka)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Gojek Di Kota Surabaya.”**

Penulis menyadari bahwa selesainya Penyusunan Laporan Proposal ini tidak jauh dari sang khaliq dan bantuan beberapa pihak. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar besarnya terutama kepada selaku pembimbing Bapak Dr. Ir. Rusdi Hidayat N, MSi. yang telah meluangkan waktu dengan memberikan arahan, motivasi, dan dukungan guna menyelesaikan penyusunan Laporan Skripsi.

Penulis juga mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada pihak yang telah terlibat dan membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Gendut Sukarno, MS, CHRA , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, MSi. Selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3. Bapak dan ibu Dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Kedua orang tua penulis yang telah berkontribusi penuh baik dari segi material maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Proposal.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna baik dari segi teknis maupun segi penyusunan. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala sara dan kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan laporan yang penulis buat. Penulis mengucapkan terima kasih dan semga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat bagi kita semua.

Surabaya, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pemasaran	16
2.2.2 Loyalitas Pelanggan	18
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.2.4 Kualitas Pelayanan	21

2.2.5 Citra Merek	24
2.3 Kerangka Berpikir	27
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Definisi Oprasional Dan Pengukuran Variabel	30
3.3 Populasi, Sampel, Dan Teknik Penarikan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel	37
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 Jenis Data	40
3.4.2 Sumber Data	40
3.4.3 Pengumpulan Data	41
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.5.1 Uji Validitas	41
3.5.2 Uji Reliabilitas	42
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.5.3.1 Uji Normalitas	43
3.5.3.2 Uji Multikolineritas	44
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	44
3.5.3.4 Uji Linieritas	45
3.5.4 Uji Statistik	45

3.5.4.1 Uji Parsial (Uji T).....	45
3.5.4.2 Koefesien Determinan	46
3.6 Uji Hipotesis	48
3.6.1 Analisis Jalur (Path Analysis)	48
3.7 Jadwal Penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Perusahaan	51
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan	57
4.1.3 Struktur Organisasi	58
4.1.4 Job Deskripsi.....	58
4.2 Deskripsi Hasil penelitian	61
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	64
4.3 Analisis dan Pengujian Hipotesis	69
4.3.1 Uji Validitas	69
4.3.2 Uji Relibilitas	70
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	71
4.3.3.1 Uji Normalitas	71
4.3.3.2 Uji Multikolineritas	72
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	73
4.3.3.4 Uji Linieritas	74
4.3.4 Analisis Jalur (Path Analysis)	75

4.3.4.1 Sub Struktur 1.....	75
4.3.4.1.1 Uji T	76
4.3.4.1.2 Koefesien Determinan	80
4.3.4.2 Sub Struktur 2	81
4.3.4.2.1 Uji T	81
4.3.4.2.2 Koefesien Determinan	86
4.3.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	
Melalui Kepuasan Pelanggan	88
4.3.4.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui	
Kepuasan Pelanggan	89
4.4 Pembahasan.....	91
4.5 Matriks Penelitian	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3.1 Uji T	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	63
Gambar 4.2 Uji Normalitas	79
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	81
Gambar 4.4 Kurva Uji T variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Z).....	86
Gambar 4.5 Kurva Uji T variabel Citra Merek (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Z).....	88
Gambar 4.6 Kurva Uji T Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	92
Gambar 4.7 Kurva Uji T Variabel Citra Merek (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	94
Gambar 4.8 Kurva Uji T Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	96
Gambar 4.9 Koefisien Jalur	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Top Brand Indeks 2021	2
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah	70
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi	70
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Citra Merek	73
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	75
Tabel 4.9 Uji Validitas	77
Tabel 4.10 Uji Relibilitas	78
Tabel 4.11 Uji Normalitas	79
Tabel 4.12 Uji Multikolineritas	80

Tabel 4.13 Uji Linieritas	82
Tabel 4.14 Analisis Jalur Model 1	83
Tabel 4.15 Koefesien Determinan Sub Struktur 1	89
Tabel 4.16 Analisis Jalur Model 2	90
Tabel 4.17 Koefesien Determinan Sub Struktur	97
Tabel. 4.18 Matriks Penelitian	110

ABSTRAK

Studi ini bermaksud guna mengetahui apakah terdapat pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek melalui kepuasan pelanggan sebagai variable intervening terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan gojek di kota surabaya. Jenis penelitiannya kuantitatif, dan teknik pengumpulan datanya metode kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yang menjadi target populasi adalah masyarakat Surabaya yang pernah menggunakan aplikasi layanan gojek. jumlah sampel yang digunakan dalam ini sebanyak 96 responden dan untuk hasil yang representative, maka peneliti mengambil 100 responden. Hasil studi mengindikasikan bahwasannya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Citra Merek; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pelanggan; Gojek

ABSRACT

This study intends to find out whether there is an influence on service quality and brand image through customer satisfaction as an intervening variable on customer loyalty to gojek customers in the city of Surabaya. The type of research is quantitative, and the data collection technique is questionnaire method. The population in this study that became the target population was the people of Surabaya who had used the gojek service application. the number of samples used in this was 96 respondents and for representative results, the researchers took 100 respondents. The results of the study indicate that the Quality of Service has a significant effect on customer satisfaction brand image has a significant effect on customer satisfaction. The quality of service has a significant effect on customer loyalty. Brand image has a significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. The quality of service has a significant effect on loyalty. brand image has a significant effect on loyalty through customer satisfaction.

Keywords : Brand Image; Customer Satisfaction; Customer Loyalty; Gojek; Quality of Service