

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN  
*BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*  
BAITA CAR WASH DI KOTA GRESIK**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**DENNY SYAHPUTRA**

**19012010253/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR**

**2026**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN  
*BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*  
BAITA CAR WASH DI KOTA GRESIK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**DENNY SYAHPUTRA**

**19012010253/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2026**



**SKRIPSI**

**PENGARUH SERVICE QUALITY, CUSTOMER EXPERIENCE, DAN  
BRAND IMAGE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION  
BAITA CAR WASH DI KOTA GRESIK**

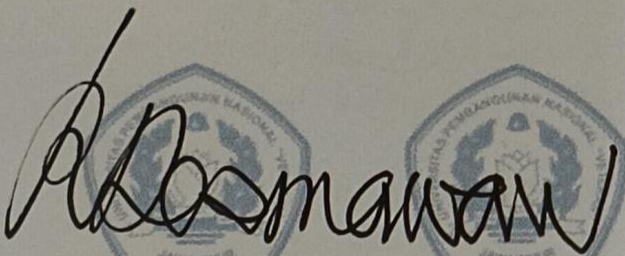
**Disusun Oleh**

**DENNY SYAHPUTRA**

**19012010253/FEB/EM**

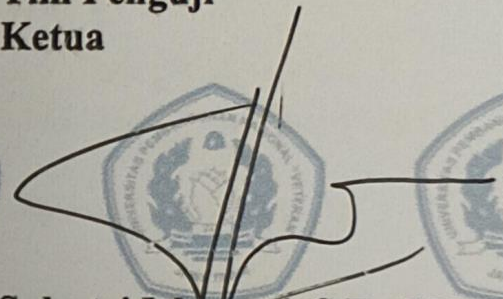
**Telah Dipertahankan Di hadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 8 Januari 2026**

**Pembimbing Utama**



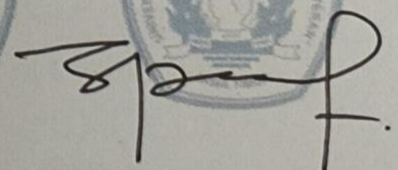
**Rizky Dermawan, S.E., M.M.**  
**NIP. 197210042001121001**

**Tim Penguji  
Ketua**



**Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.**  
**NIP. 196206161989032001**

**Anggota**



**Dra. Ec. Mei Retno Adiwati, M.Si**  
**NIP. 196605161991032001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP**  
**NIP. 196304201991032001**





## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Denny Syahputra  
NPM : 19012010253  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen  
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh *Service Quality*, *Customer Experience*,  
Dan *Brand Image* Terhadap *Customer Satisfaction*  
Baita Car Wash Di Kota Gresik

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, 13 Januari 2026

Yang Menyatakan



Denny Syahputra  
NPM. 19010201253

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini yang diberi judul **“Pengaruh *Service Quality*, *Customer Experience*, Dan *Brand Image* Terhadap *Customer Satisfaction* Baita Car Wash Di Kota Gresik”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Usulan penelitian ini disusun oleh penulis selain untuk memenuhi persyaratan kurikulum yang ada juga dimaksudkan menjadi wadah untuk menambah wawasan serta menerapkan dan membandingkan teori yang telah dipelajari selama proses perkuliahan dengan fakta yang terjadi di lapangan.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, serta nasehat dari berbagai pihak selama proses penyusunan usulan penelitian ini. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Achmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

4. Bapak Rizky Dermawan, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, bantuan, serta nasehat selama proses penyusunan usulan penelitian
5. Seluruh Dosen dan Staf Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama berada di bangku perkuliahan
6. Bapak Arnol dan Ibu Naimatul, serta para kerabat yang telah memberikan dukungan berupa materi maupun moril serta doa restu selama proses penelitian.
7. Bapak Syafir Yakub selaku pemilik Baita Car Wash yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Baita Car Wash Gresik.
8. Para sahabat dan teman tercinta yang selalu mendengarkan keluh kesah dan meluangkan waktu untuk bertukar pikiran dalam proses penyusunan penelitian.

Perlu disadari bahwa segala keterbatasan penulisan usulan penelitian ini masih jauh dari sempurna, sehingga masih diperlukan saran maupun kritikan yang membangun untuk penulis demi hasil yang akan menyempurnakan penulisan usulan penelitian ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Penulis

Denny Syahputra

## DAFTAR ISI

|                                        |             |
|----------------------------------------|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | <b>i</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>             | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>              | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>           | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                   | <b>x</b>    |
| <b>BAB I.....</b>                      | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....               | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....              | 11          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....             | 12          |
| 1.4 Manfaat.....                       | 12          |
| <b>BAB II .....</b>                    | <b>14</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>          | <b>14</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....         | 14          |
| 2.2 Landasan Teori .....               | 18          |
| 2.2.1 Jasa .....                       | 18          |
| 2.2.2 Perilaku Konsumen .....          | 19          |
| 2.2.3 <i>Service Quality</i> .....     | 19          |
| 2.1.4 <i>Customer Experience</i> ..... | 22          |
| 2.1.5 <i>Brand Image</i> .....         | 24          |

|                                    |                                                                              |           |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.6                              | <i>Customer Satisfaction</i> .....                                           | 25        |
| 2.2                                | Hubungan Antar Variabel .....                                                | 27        |
| 2.2.1                              | Pengaruh <i>Service Quality</i> Kepada <i>Customer Satisfaction</i> .....    | 27        |
| 2.2.2                              | Pengaruh <i>Customer Experience</i> Kepada <i>Customer Satisfaction</i> .... | 29        |
| 2.2.3                              | Pengaruh <i>Brand Image</i> Kepada <i>Customer Satisfaction</i> .....        | 30        |
| 2.3                                | Kerangka Konseptual .....                                                    | 30        |
| 2.4                                | Hipotesis .....                                                              | 31        |
| <b>BAB III.....</b>                |                                                                              | <b>33</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b> |                                                                              | <b>33</b> |
| 3.1                                | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....                            | 33        |
| 3.1.1                              | Definisi Operasional.....                                                    | 33        |
| 3.1.2                              | Pengukuran Variabel .....                                                    | 36        |
| 3.2                                | Populasi dan Teknik Penentuan Sampel.....                                    | 36        |
| 3.2.1                              | Populasi.....                                                                | 36        |
| 3.2.2                              | Teknik Pengambilan Sampel.....                                               | 37        |
| 3.3                                | Teknik Pengumpulan Data .....                                                | 38        |
| 3.3.1                              | Jenis Data .....                                                             | 38        |
| 3.3.2                              | Sumber Data.....                                                             | 39        |
| 3.3.3                              | Metode Pengumpulan Data.....                                                 | 39        |
| 3.4                                | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                         | 40        |
| 3.4.1                              | Uji Validitas.....                                                           | 40        |



|                                              |                                                                               |           |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.2                                        | Uji Reliabilitas .....                                                        | 40        |
| 3.5                                          | Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....                                       | 41        |
| 3.5.1                                        | Teknik Analisis .....                                                         | 41        |
| 3.5.2                                        | Kegunaan Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS).....                        | 42        |
| 3.5.3                                        | Pengukuran Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS).....                      | 42        |
| 3.5.4                                        | Model Indikator Reflektif dan Formatif.....                                   | 43        |
| 3.5.5                                        | Langkah-Langkah PLS.....                                                      | 46        |
| 3.5.6                                        | Asumsi PLS.....                                                               | 52        |
| 3.5.7                                        | Ukuran Sampel.....                                                            | 53        |
| <b>BAB IV .....</b>                          |                                                                               | <b>54</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                                                               | <b>54</b> |
| 4.1                                          | Deskripsi Objek Penelitian .....                                              | 54        |
| 4.2                                          | Deskripsi Hasil Penelitian .....                                              | 54        |
| 4.2.1                                        | Karakteristik Responden .....                                                 | 54        |
| 4.2.2                                        | Deskripsi Variabel Penelitian .....                                           | 58        |
| 4.3                                          | Analisis dan Pengujian Hipotesis .....                                        | 65        |
| 4.3.1                                        | Interpretasi Hasil PLS .....                                                  | 65        |
| 4.4                                          | Pembahasan .....                                                              | 76        |
| 4.4.1                                        | Pengaruh <i>Service Quality</i> kepada <i>Customer Satisfaction</i> .....     | 76        |
| 4.4.2                                        | Pengaruh <i>Customer Experience</i> kepada <i>Customer Satisfaction</i> ..... | 77        |
| 4.4.3                                        | Pengaruh <i>Brand Image</i> kepada <i>Customer Satisfaction</i> .....         | 79        |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>BAB V .....</b>                | <b>82</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>82</b> |
| 5.1      Kesimpulan.....          | 82        |
| 5.2      Saran .....              | 82        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>        | <b>85</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>              | <b>89</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Perbandingan Ulasan Google Review .....                     | 6  |
| Gambar 1.2 Penilaian Kualitas Layanan di Google Review .....           | 7  |
| Gambar 1.3 Penilaian Pengalaman Pelanggan di Google Review .....       | 8  |
| Gambar 1.4 Respon Perusahaan Menanggapi Keluhan di Google Review ..... | 10 |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....                                   | 31 |
| Gambar 3.1 Model Indikator Reflektif.....                              | 44 |
| Gambar 3.2 Model Indikator Formatif.....                               | 45 |
| Gambar 3.3 Langkah-Langkah Analisis PLS.....                           | 46 |
| Gambar 3.4 Konstruksi Diagram Jalur.....                               | 47 |
| Gambar 4.1 Path Coefficient Hasil Output PLS, 2025 .....               | 72 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Data Total Kendaraan Bermotor Di Indonesia .....                                        | 2  |
| Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Baita Car Wash Gresik Periode Triwulan Tahun 2023 – 2025.....          | 4  |
| Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel.....                                                          | 36 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....                                      | 55 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....                                          | 55 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Usia .....                                              | 56 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pencucian Kendaraan 6 Bulan Terakhir..... | 57 |
| Tabel 4.5 Hasil Frekuensi Jawaban Responden Terkait <i>Service Quality</i> .....                  | 59 |
| Tabel 4.6 Hasil Frekuensi Jawaban Responden Terkait <i>Customer Experience</i> ....               | 61 |
| Tabel 4.7 Hasil Frekuensi Jawaban Responden Terkait <i>Brand Image</i> .....                      | 62 |
| Tabel 4.8 Hasil Frekuensi Jawaban Responden Terkait <i>Customer Satisfaction</i> ...              | 64 |
| Tabel 4.9 <i>Outer Loading (Mean, STDEV, T-Values)</i> .....                                      | 66 |
| Tabel 4.10 <i>Cross Loading</i> .....                                                             | 67 |
| Tabel 4.11 <i>Avarage Variance Extracted (AVE)</i> .....                                          | 69 |
| Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i> .....                                                     | 70 |
| Tabel 4.13 <i>Latent Variable Correlations</i> .....                                              | 71 |
| Tabel 4.14 <i>R Square</i> .....                                                                  | 73 |
| Tabel 4.15 <i>Q Square</i> .....                                                                  | 74 |
| Tabel 4.16 <i>Path Coefficients (Mean,STDEV, T-Values)</i> .....                                  | 75 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                                                                    | 89 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Yang Diperoleh .....                                                           | 93 |
| Lampiran 3 Hasil Olah Data (Outer Loadings).....                                                        | 96 |
| Lampiran 4 Hasil Olah Data (Construct Reliability and Validity).....                                    | 97 |
| Lampiran 5 Hasil Olah Data (Latent Variable Correlations).....                                          | 97 |
| Lampiran 6 Hasil Olah Data (Diagram Jalur dengan Factor Loading, Path<br>Coefficient dan R-Square)..... | 97 |
| Lampiran 7 Hasil Olah Data (Bootstrapping) .....                                                        | 98 |
| Lampiran 8 Hasil Olah Data (PLSPredict LV Summary) .....                                                | 98 |

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN  
*BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*  
BAITA CAR WASH DI KOTA GRESIK**

**Oleh:**

**DENNY SYAHPUTRA**

**19012010253/FEB/EM**

**ABSTRAK**

Persaingan dalam industri jasa pencucian kendaraan di Kota Gresik menuntut setiap pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Baita Car Wash sebagai salah satu penyedia jasa pencucian kendaraan berupaya mempertahankan kepercayaan pelanggan melalui peningkatan mutu layanan, pengalaman pelanggan yang menyenangkan, dan citra merek yang positif. Berdasarkan pemikiran tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality*, *Customer Experience*, dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* pada Baita Car Wash di Kota Gresik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) melalui *software* SmartPLS 4. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 140 responden yang merupakan pelanggan Baita Car Wash. Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertemuan secara kebetulan ketika penelitian sedang berlangsung dengan individu yang dianggap relevan dan memenuhi kriteria sebagai sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Quality*, *Customer Experience*, dan *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Pelayanan yang cepat dan konsisten, suasana tempat yang bersih serta nyaman, dan citra merek yang kuat terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan serta mendukung keberhasilan Baita Car Wash dalam mempertahankan loyalitas konsumennya di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

**Kata Kunci:** *Service Quality*, *Customer Experience*, *Brand Image*, *Customer Satisfaction*