

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA JFC A. YANI SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh  
Gede Kurnia Artha  
NIM 1817041201**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2022**

**SKRIPSI**  
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN**  
**MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK**  
**MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.B.A  
NIP. 198309212015041001

Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 198505042015042001

v

Skripsi oleh Gede Kurnia Artha  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 20 April 2022

Dewan Penguji



Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M  
NIP. 198309212015041001

(Ketua)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,  
NIP. 198505042015042001

(Anggota)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E, M.M  
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

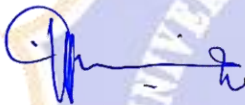
Pada :


Hari : Jumat  
Tanggal : 20 Mei 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,


Sekretaris Ujian

  
Dr. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

  
Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M  
NIP.198309212015041001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha

  
Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak.M.Si  
NIP.197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada JFC A.Yani Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pegutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di JFC A. Yani Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Koman Krisna Hetyanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ni made dwi ariani mayasari, S., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua (Made Jaya Artha dan Ni Made Rusmiati), dan keluarga

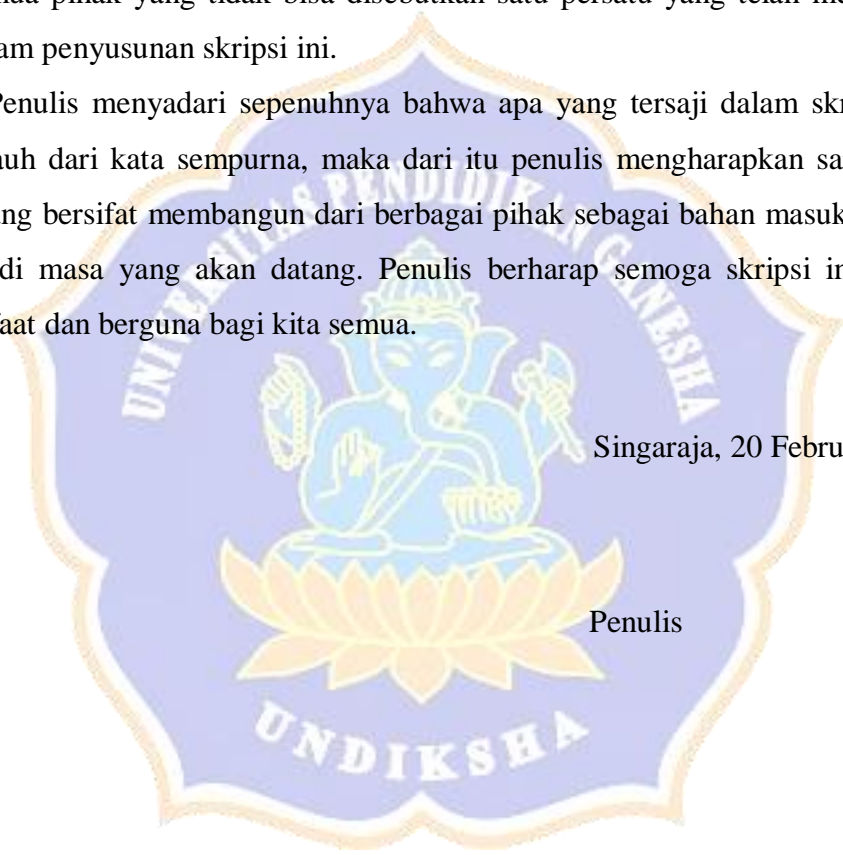
besar yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan moral maupun material, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada I Gusti Ayu Putu Sintya Dewi yang telah membantu dalam proses penyusunan dan selalu menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada Kadek Hermawan Mahaputra yang telah membantu dalam proses healing saat jenuh dan stres dalam pembuatan skripsi ini.
12. Kepada Prasetya Putra Bachtiar yang telah memberi tahu saya tentang pembuatan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 20 Februari 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| ABSTRAK .....                               | i       |
| DAFTAR ISI .....                            | ii      |
| DAFTAR TABEL .....                          | v       |
| DAFTAR GAMBAR .....                         | vi      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                       | vii     |
| <br>  |         |
| BAB I PENDAHULUAN .....                     | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian ..... | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....   | 6       |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                | 7       |
| 1.4 Rumusan Masalah Penelitian .....        | 7       |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                 | 8       |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....          | 8       |
| <br>  |         |
| BAB II KAJIAN TEORI .....                   | 9       |
| 2.1 Loyalitas Pelanggan .....               | 9       |
| 2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....  | 9       |
| 2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan .....     | 10      |
| 2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan .....   | 11      |
| 2.2 Citra Perusahaan .....                  | 11      |
| 2.2.1 Pengertian Citra Perusahaan .....     | 11      |
| 2.2.2 Dimensi Citra Perusahaan .....        | 12      |
| 2.2.3 Indikator Citra Perusahaan .....      | 12      |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan .....                | 13      |
| 2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....   | 13      |
| 2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....      | 14      |
| 2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....    | 15      |



|   |           |
|---|-----------|
| 2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....  | 16        |
| 2.5 Hubungan Antar Variabel.....  | 20        |
| 2.5.1 Hubungan Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan<br>Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 20        |
| 2.5.2 Hubungan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas<br>Pelanggan.....                        | 21        |
| 2.5.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas<br>Pelanggan.....                      | 21        |
| 2.6 Kerangka Pemikiran .....  | 22        |
| 2.7 Hipotesis Penelitian.....   | 23        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>   | <b>25</b> |
| 3.1 Rancangan Penelitian .....  | 25        |
| 3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....  | 25        |
| 3.3 Sampel Penelitian.....  | 25        |
| 3.4 Definisi dan Instrumen Pengumpulan Data .....   | 26        |
| 3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....  | 27        |
| 3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....  | 27        |
| 3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data .....  | 28        |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....   | 29        |
| 3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....  | 30        |
| 3.6.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....  | 33        |
| 3.7 Pengujian Hipotesis.....  | 33        |
| 3.7.1 Uji Simultan (Uji F) .....  | 33        |
| 3.7.2 Uji Parsial (Uji t).....  | 34        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>36</b> |
| 4.1 Deskripsi Data.....   | 36        |
| 4.2 Pengujian Asumsi.....   | 37        |
| 4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....   | 37        |
| 4.2.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....   | 41        |

|   |    |
|---|----|
| 4.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....   | 43 |
| 4.3 Pengujian Hipotesis .....   | 43 |
| 4.3.1 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 44 |
| 4.3.2 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                        | 44 |
| 4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                      | 45 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 45 |
| 4.4.1 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 45 |
| 4.4.2 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                        | 46 |
| 4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                      | 47 |
| 4.5 Implikasi .....   | 48 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....  | 49 |
| 5.1 Rangkuman .....   | 49 |
| 5.2 Simpulan .....  | 50 |
| 5.3 Saran .....   | 50 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | 52 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | 55 |

## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Data Pendapatan.....  | 2       |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....                              | 16      |
| Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Ukur..... | 26      |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                | 36      |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 37      |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....                                     | 39      |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas .....                             | 39      |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar   | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                                      | 23      |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....          | 38      |
| Gambar 4.2 Hasil Grafik <i>Scatterplot</i> .....                         | 40      |
| Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh $X_1$ dan $X_2$ Terhadap $Y$ ..... | 43      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                          | Halaman |
|-----------------------------------|---------|
| Lampiran 1: Hasil Ouput SPSS..... | 55      |

