

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
YANG MENGGUNAKAN PRODUK MS GLOW
DI KOTA SINGARAJA**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
YANG MENGGUNAKAN PRODUK MS GLOW
DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

Oleh

Kadek Devi Sukmayanti

NIM 1917041174

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

2023

SKRIPSI
DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN



Skripsi oleh Kadek Devi Sukmayanti ini
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 31 Mei 2023

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Drs. Wayan Cipta., M.M.
NIP. 195912311986031019

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanhyasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



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

Pada:

Hari: Rabu

Tanggal: 31 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,

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

Sekretaris Ujian

Dr. Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha

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

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan yang menggunakan Produk Ms Glow di Kota Singaraja”. Beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan data dan pengutipan 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 dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan yang Menggunakan Produk Ms Glow di Kota Singaraja”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen 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. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., AK., M.Si., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I sekaligus PA yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, motivasi bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Drs. Wayan Cipta, M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, motivasi bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
8. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 10 April 2023

Penulis,



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Citra Merek.....	19
2.3.1 Pengertian Citra Merek.....	19
2.3.2 Dimensi Citra Merek.....	20
2.3.3 Indikator Citra Merek.....	20
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	21

2.5 Hubungan Antar Variabel	24
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.5.2 Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.6 Kerangka Berfikir.....	26
2.7 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.3 Sampel Penelitian.....	30
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan data.....	32
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	32
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	33
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	38
3.6.2 Uji Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Data.....	42
4.1.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	43
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
4.2.1 Uji Normalitas	44
4.2.2 Uji Multikolinearitas	45
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.3 Pengujian Hipotesis.....	47
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	49
4.3.3 Hasil Uji Parsial (Uji T)	50
4.3.4 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	51

4.4 Pembahasan.....	52
4.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.4.2 Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
 BAB V PENUTUP.....	 55
5.1 Ringkasan	55
5.2 Simpulan.....	56
5.3 Saran	56
 DAFTAR RUJUKAN	 58
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand 10 Brand Beauty and Care Tahun 2021.....	3
Tabel 1.2 Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan	4
Tabel 1.3 Observasi Awal Variabel Citra Merek.....	5
Tabel 1.4 Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan	21
Tabel 2.1 Lanjutan Hasil Penelitian yang Relevan	22
Tabel 2.1 Lanjutan Hasil Penelitian yang Relevan	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.1 Lanjutan Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	48
Tabel 4.7 Uji Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.8 Hasil Uji t (Parsial)	50
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Simultan).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27



LAMPIRAN

Lampiran	
Halaman	
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 02 Data Penelitian	64
Lampiran 03 Hasil <i>Output</i> SPSS	67

