

**PENGARUH *CORPORATE IMAGE* DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
DI HOTEL THE LOVINA  
BALI**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Putu Widiastuti  
NIM 1617041111**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2020**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Trianasari, Ph.D., CHE  
NIP. 198304142010122

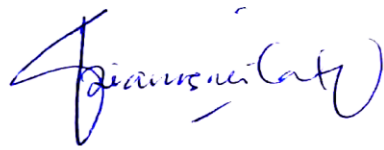
Pembimbing II,



Nyoman Dini Andiani, S.St.Par, M.Par  
NIP.198805032018031001

Skripsi oleh Putu Widiastuti ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 20 Mei 2020

Dewan Penguji



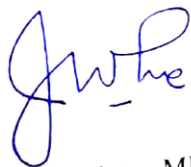
Trianasari, Ph.D., CHE  
NIP. 198304142010122

(Ketua)



Nyoman Dini Andiani, S.St.Par, M.Par  
NIP.198805032018031001

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta., MM  
NIP.195912311986031019

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 20 Mei 2020

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh *Corporate Image* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hotel The Lovina" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan 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 kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 20 Mei 2020

Yang membuat pernyataan.



Putu Widiastuti  
NIM. 1617041111

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/ Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat dan karunia-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Corporate Image* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel The Lovina Bali”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

- (1) Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.AK., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab hingga terselesaikannya skripsi ini.
- (5) Trianasari, Ph.D., CHE., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, serta selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran hingga terselesaikannya skripsi ini.
- (6) Nyoman Dini Andiani, S.St.Par, M.Par., selaku Pembimbing II yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, saran, masukan serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- (10) Pimpinan Hotel The Lovina Bali yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu selama proses penelitian ini.
- (11) Kedua orang tua (Ketut Sudiasa dan Luh Moni Artini), dan Ketiga Saudara (Kadek Wina Liantini, Komang Agus Cahyadi dan Ketut Indah Udayani) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (12) Sahabat-sahabat penulis: Krismi, Devie, Arista, Trisna, Dwi Chandra, terima kasih atas dukungan dan waktu yang penuh kenangan selama ini.
- (13) Teman-teman Kelas A Manajemen angkatan 2016.
- (14) Teman-teman Kelas A Manajemen Pemasaran angkatan 2016
- (15) Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2016.
- (16) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan yang ada, sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 20 Mei 2020

Penulis,

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Deskripsi Teoretis.....	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.2 <i>Corporate Image</i> .....	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	15



2.3 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.3.1 Hubungan <i>Corporate Image</i> dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.3.2 Hubungan <i>Corporate Image</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Rancangan Penelitian.....	24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	25
3.4 Sampel Penelitian.....	25
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	27
3.7.1 Uji Instrumen.....	27
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.7.3 Regresi Linier Berganda.....	33
3.8 Pengujian Hipotesis.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Deskripsi Data.....	36

4.2 Pengujian Asumsi.....	39
4.2.1 Uji Normalitas.....	39
4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	40
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	41
4.2.4 Regresi Linier Berganda.....	42
4.3 Pengujian Hipotesis.....	45
4.3.1 Pengaruh <i>Corporate Image</i> ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	45
4.3.2 Pengaruh <i>Corporate Image</i> ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	45
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	46
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.5 Implikasi.....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
5.1 Rangkuman.....	54
5.2 Simpulan.....	55
5.3 Saran.....	56
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
Tabel 3.1 Definisi Variabel Penelitian .....	26
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil .....	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	29
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....	30
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar .....	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolinieritas .....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	42



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Paradigma penelitian pengaruh <i>corporate image</i> dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel The Lovina Bali .....	22
Gambar 4.1 Gambaran umum data responden .....	37
Gambar 4.2 Hasil uji normalitas menggunakan grafik histogram <i>p-plot</i> .....	39
Gambar 4.3 Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan <i>scatterplot</i> .....	41
Gambar 4.3 Sruktur hubungan pengaruh <i>corporate image</i> dan loyalitas pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel The Lovina Bali.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01. <i>Guest comment</i> di Hotel The Lovina Bali Tahun 2018.....	62
Lampiran 02. <i>Hotel guest complaint</i> di the Lovina Bali Tahun 2018.....	64
Lampiran 03. Data <i>repeater guest</i> di Hotel The Lovina Bali .....	65
Lampiran 04. Kuesioner penelitian .....	66
Lampiran 05. Data gambaran Umum Responden .....	70
Lampiran 06. Tabulasi data kuesioner .....	73
Lampiran 07. <i>Output</i> perhitungan SPSS 23 Analisis Regresi Linier Berganda.....	93

