

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
COFFEE SHOP YANG HEADQUARTERS
SINGARAJA**



**OLEH
JIRDI JAYYIDAN SYALABI
1917041183**

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

2024

SKRIPSI

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Jirdi Jayyidan Syalabi ini
Telah dipertahankan di depan denwan penguji
Pada Tanggal 18 Juli 2024

Dewan Penguji



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

(Ketua)



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

(Anggota)

Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

(Anggota)

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

Pada:

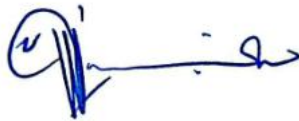
Hari : Selasa

Tanggal : 10 Desember 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197606162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Coffee Shop* Yang Headquarters 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.

Singaraja, 9 Desember 2024



Jirdi Jayyidan Syalabi
NIM. 1917041183

KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Dr.Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. dan Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. yang dengan penuh tanggung jawab memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi, yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta Ahmad Syalabi (Ayah), Yuli Eko Rahayu SPD. (Ibu), Afina Jahara Syalabi (Kakak), dan Muhammad Jalaludino Syalabi dan Amira Daria Nova Syalabi (Adik), untuk doa, motivasi, dan nasihat yang terus diberikan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan tidak pernah henti dan tergantikan.

Untuk sahabat, teman-teman, kakak tingkat dan adik jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terimakasih.

PRAKATA

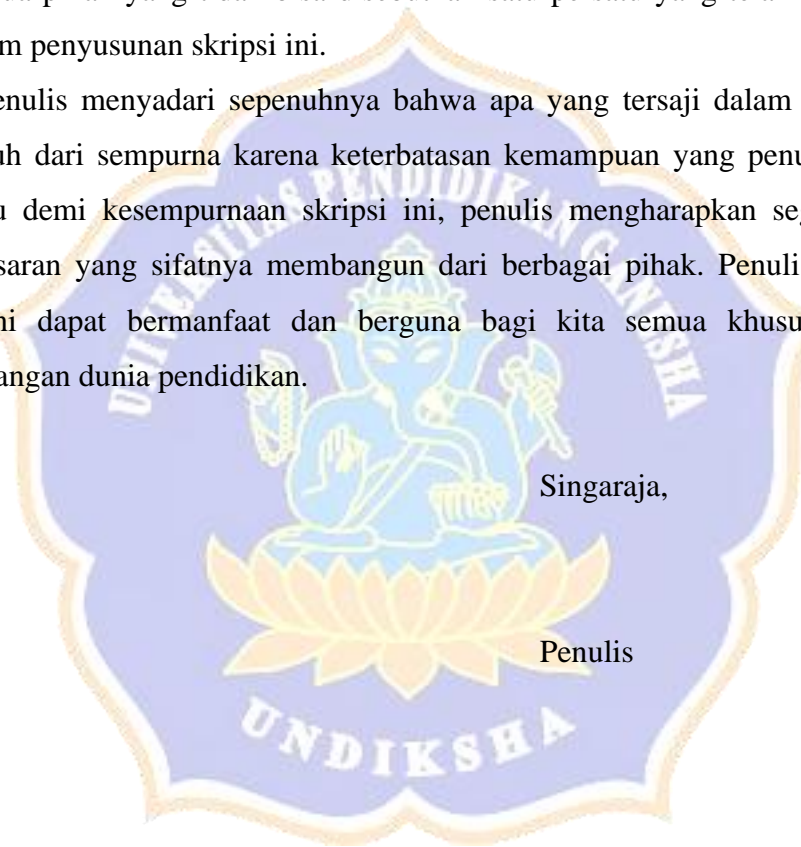
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan ridhonya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Coffee Shop* Yang Headquarters Singaraja**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan 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. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1Manajemen.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta seluruh staf yang telah memberikan kemudahan dalam pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
9. Bapak I Made Hendiawan Theja selaku owner *coffee shop* yang Headquarters Singaraja yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.

10. Kedua orang tua (Ahmad Syalabi dan Yuli Eko Rahayu SPD.), saudara (Afina Jahara Syalabi, Muhammad Jalaludino Syalabi, dan Amira Daria Nova Syalabi), yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh konsumen *coffee shop* Yang Headquarters Singaraja yang telah bersedia memberikan data kelengkapan penelitian dalam skripsi ini.
12. Sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, membantu, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan 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 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,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.3 Citra Merek	16
2.3.1 Pengertian Citra Merek	16
2.3.2 Dimensi Citra Merek	17
2.3.3 Indikator Citra Merek	17
2.4 Kajian Hasil Peneliti Terdahulu	18
2.5 Hubungan Antar Variabel	22

2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6 Kerangka Berpikir.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel penelitian.....	28
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
3.7 Pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	39
4.1 Deskripsi Data.....	39
4.2 Pengujian Asumsi.....	40
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.2.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	40
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	45
4.5 Pengujian Hipotesis.....	46
4.5.1 Uji F.....	46
4.5.2 Uji t.....	46
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	47

4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di <i>Coffee Shop</i> Yang Headquarers Singaraja	47
4.6.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan di <i>Coffee Shop</i> Yang Headquarers Singaraja	48
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan di <i>Coffee Shop</i> Yang Headquarters	49
4.7 Keterbatasan Penelitian	50
4.8 Implikasi.....	50
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Rangkuman	53
5.2 Simpulan	55
5.3 Saran.....	56
DAFTAR RUJUKAN.....	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	60



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Data Penjualan Per Bulan <i>Coffee Shop</i> Yang Headquarters Singaraja	4
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 4.1	Hasil Kuesioner Berdasarkan Umur	39
Tabel 4.2	Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	29
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4.4	Hasil Uji Mutiolinearitas.....	42
Tabel 4.5	Hasil Heteroskedastitas.....	43
Tabel 4.6	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Secara Simultan.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Data Laporan Penjualan <i>Coffee Shop</i> Yang Headquarters Singaraja Triwulan Ketiga Tahun 2022.....	60
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian.....	61
Lampiran 3	Ketentuan Skor Tertinggi dan Terendah	65
Lampiran 4	Tarbulasi Data Kuisisioner.....	69
Lampiran 5	Uji Kualitas Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	73
Lampiran 6	Uji Kualitas Data Variabel Citra Merek (X_2).....	74
Lampiran 7	Uji Kualitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	75
Lampiran 8	Uji Asumsi lasik	76
Lampiran 9	Pengujian Hipotesis.....	78

