

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT.COCA-COLA BOTTLING INDONESIA  
DI SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**



**Oleh**

**Agus Prasetyo**

**NIM 1817041272**

**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,



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

Skripsi oleh Agus Prasetyo ini

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 18 Oktober 2024

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 18 Oktober 2024


**Mengetahui**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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



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

**Pernyataan Tulisan**

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Coca-Cola Bottling Indonesia di Singaraja" 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, 18 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan

  
METERAI  
TEMPEL Agus Prasetyo  
1817041272  
CSALX324839690

## MOTTO

***“CIPTAKAN VERSI TERBAIK DALAM DIRIMU”***



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa,, karena atas rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Coca-Cola Bottling Indonesia di Singaraja”**. Adapun tujuan dari penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
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 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si, selaku Pembimbing I yang dengan segala ketulusan dan tanggung jawab telah memberikan arahan, bimbingan, masukan serta motivasi yang bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si selaku Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan solusi terkait masalah yang dihadapi dalam perkuliahan.
7. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M. selaku Penelaah yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses pengimputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan dengan nilai perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
11. Kepada yang terkasih Ayah dan Ibu tercinta, saudara teristimewa serta keluarga besar tersayang yang tiada henti memberikan dukungan moral, motivasi dan doa yang terbaik bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Pada teman-teman, serta mahasiswa di lingkungan Jurusan Manajemen yang memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu perlu mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang.

Singaraja, 10 Juni 2024

Agus Prasetyo



## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Deskripsi Teoritis.....	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.3.1 Citra Merek.....	13
2.3.2 Dimensi Citra Merek.....	13
2.3.3 Indikator Citra Merek.....	14
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21

2.3.3	Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.	21
2.4	Kerangka Berpikir.....	22
2.5	Hipotesis Penelitian.....	23
<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 Sampel Penelitian.....	25
3.4	Metode dan Pengumpulan Data.....	26
3.4.1	Metode pengumpulan Data.....	26
3.4.2	Imstrumen Pengumpulan Data.....	26
3.5	Kisi-kisi Instrumen peenelitian.....	28
3.6	Pengujian Instrumen Variabel Penelitian.....	29
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.8	Pengujian Hipotesis.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Deskripsi Data.....	37
4.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	39
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	39
4.2.2	Uji Regresi Linier Berganda.....	42
4.2.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
4.3	Pengujian Hipotesis.....	44
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Citra Merek ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
4.3.3	Pengaruh Citra Merek ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	45

4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	46
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
4.4.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan ..	48
4.4.4	Keterbatasan Penelitian.....	49
4.5	Implikasi.....	50
4.5.1	Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.5.2	Implikasi Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan...	50
BAB V PENUTUP.....		52
5.1	Rangkuman.....	52
5.2	Simpulan.....	53
5.3	Saran.....	54
DAFTAR RUJUKAN.....		56
LAMPIRAN.....		58



## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Top Brand Index Kategori Minuman Berbeda.....	2
Tabel 1.2	Data Penjualan PT Coca-Cola Bottling Indonesi di Singaraja Tahun 2023 Periode Juli s/d November 2023	3
Tabe 2.1	Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	28
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Istrumen Variabel Terkait.....	29
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas Istrumen Variabel Terkait.....	29
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Bebas.....	30
Tabel 3.5	HasilUji Reliabilitas Instrumen Variabel Bebas.....	31
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Minuman Coca-Cola.....	38
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas.....	39
Tabel 4.5	Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4.6	Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01.Kuesioner Penelitian .....	58
Lampiran 02. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden .....	62
Lampiran 03. Tes Uji statistik.....	69

