

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN BENGKEL MOBIL
SAMA JAYA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen**



**Oleh
Ni Kadek Asri Sumartini
NIM 1617041005**

**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**



Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

Skripsi oleh Ni Kadek Asri Sumartini ini
Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal 23 Juli 2020

Dewan penguji,



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

(Ketua)



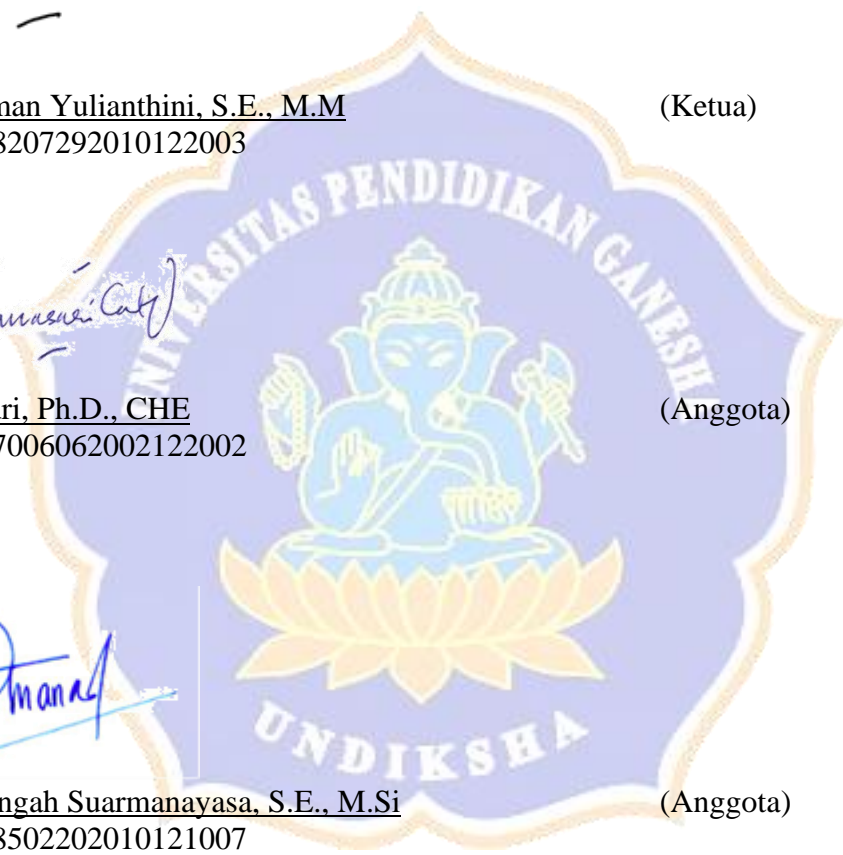
Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

(Anggota)



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

(Anggota)



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

Pada


Hari : Selasa


Tanggal : 21 Juli 2020

Mengetahui,

Ketua Penguji

Sekretaris Ujian


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


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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/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, 23 Juli 2020
Yang membuat pernyataan,



NI KADEK ASRI SUMARTINI
NIM 1617041005

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Deskripsi Teoretis	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	9
2.1.2 Citra Perusahaan	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	16
2.3 Hubungan Antar Variabel	18
2.4 Kerangka Berpikir	19
2.5 Hipotesis Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2 Rancangan Penelitian	22
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.4 Sampel Penelitian	23
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	24
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	31
3.7 Hipotesis Statistik	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	37
4.2 Pengujian Asumsi	38
4.3 Pengujian Hipotesis	44
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	45
4.5 Implikasi	47

BAB V PENUTUP

5.1 Rangkuman	48
5.2 Simpulan	49
5.3 Saran	50

DAFTAR PUSTAKA	51
-----------------------------	-----------

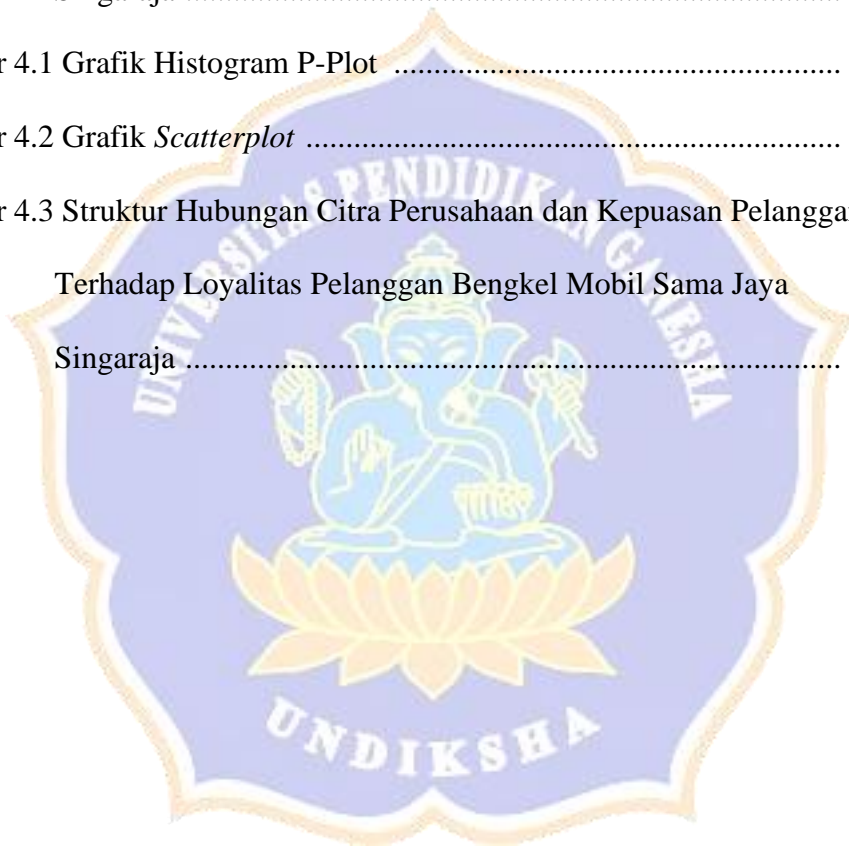
LAMPIRAN	55
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan <i>Service</i> Pada Bengkel Mobil	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel Terikat	26
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	27
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	27
Tabel 3.5 Operasional Variabel Bebas	28
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas	29
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	30
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	30
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolonieritas	39
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	41
Tabel 4.4 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Citra dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja	20
Gambar 4.1 Grafik Histogram P-Plot	38
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	40
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data Jumlah Pelanggan	56
Lampiran 02 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 03 Gambaran Umum Responden.....	61
Lampiran 04 Data Responden Sampel Kecil	62
Lampiran 05 Data Responden Sampel Besar.....	64
Lampiran 06 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Terikat	69
Lampiran 07 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Bebas.....	71
Lampiran 08 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	75
Lampiran 09 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	80
Lampiran 10 Hasil Regresi Pengujian Regresi Linier Berganda	83

