

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA VOUK HOTEL AND SUITES NUSA DUA BALI**

SKRIPSI

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



**Oleh
Putu Iwan Wijaya
NIM 1617041109**

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

2021

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
UJIAN SKRIPSI**

Menyetujui

Pembimbing I,



Trianasari, Ph.D., CHE.
NIP. 197006062002122002

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Putu Iwan Wijaya ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal, 22 Januari 2021

Dewan Penguji,



Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

(Ketua)



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

(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 : Jumat

Tanggal : 22 Januari 2021

Mengetahui,

Ketua Penguji,




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

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Vouk Hotel And Suites Nusa Dua Bali” 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian ditemukan pelanggaran atas dasar etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim lain terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Putu Iwan Wijaya
NIM. 1617041109

MOTTO

Jadilah Yang Lebih Baik Dari Sebelumnya

-Putu Iwan Wijaya-



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Vouk Hotel and Suites Nusa Dua Bali”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Proses penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kendala dan kesulitan. Oleh karena bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat mengatasi hal tersebut dan skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Trianasari, Ph.D., CHE., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta motivasi dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran. Terima kasih banyak saya ucapkan atas kesediaan ibu untuk membimbing dari awal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II dalam perannya ikut serta membantu membimbing dari awal hingga proses pengerjaan skripsi ini selesai.
8. Staf Jurusan Manajemen yang telah memberikan informasi, sarana dan motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah memberikan pelayanan dalam melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dari awal pengajuan skripsi hingga akhir penyusunan skripsi.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Pemilik Vouk Hotel and Suites Nusa Dua, Bali beserta manajer dan karyawan-karyawannya yang telah memberikan izin dan banyak membantu untuk melakukan penelitian di perusahaan.
12. Kakak-kakak tingkat, teman-teman seperjuangan, dan adik-adik tingkat di Jurusan Manajemen yang telah memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih tak luput dari kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mohon saran dan kritik yang membangun mengenai skripsi ini. Sebagai akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini bermanfaat.

Singaraja, 23 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR LOGO	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Deskripsi Teori	7
2.1.1 Jasa.....	7
2.1.1.1 Pengertian Jasa.....	7
2.1.1.2 Karakteristik Jasa.....	7
2.1.1.3 Klasifikasi Jasa.....	8
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	12
2.1.2.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13

2.1.3.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4	Citra Merek.....	17
2.1.2.1	Pengertian Citra Merek.....	17
2.1.2.2	Dimensi Citra Merek.....	18
2.1.2.3	Indikator Citra Merek.....	19
2.2	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.3	Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3.2	Citra Merek Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3.3	Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.4	Kerangka Pemikiran.....	22
2.5	Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III	METODE PENELITIAN	24
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2	Rancangan Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4	Jenis dan Sumber Data	25
3.5	Metode Pengumpulan Data	25
3.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.7	Pengujian Instrumen Penelitian.....	32
3.8	Teknik Analisis Data.....	33
3.9	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	38
3.9.1	Uji Secara Parsial (Uji t)	38
3.9.2	Uji Secara Simultan (Uji F).....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1	Deskripsi Data.....	39
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.2.	Hasil Penelitian.....	42

4.2.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
4.2.1.1 Uji Normalitas.....	42
2.1.2.2 Uji Multikolinearitas.....	43
2.1.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	43
4.2.2 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	44
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Vouk Hotel and Suites Nusa Dua Bali	47
4.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Vouk Hotel and Suites Nusa Dua Bali.....	48
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Vouk Hotel and Suites Nusa Dua Bali.....	49
4.4 Implikasi Penelitian.....	50
BAB V PENUTUP	52
5.1 Rangkuman	52
5.2 Simpulan	52
5.3 Saran.....	53
DAFTAR RUJUKAN.....	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data kunjungan wisatawan ke Vouk Hotel and Suites Nusa Dua, Bali.....	3
Tabel 1.2 Tingkat hunian kamar di Vouk Hotel and Suites Nusa Dua, Bali Tahun 2018-2019.....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Citra Merek (X1).....	27
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	30
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Butir.....	31
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	32
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Determinasi.....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t).....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F).....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Piramida Loyalitas.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Output Uji Normalitas Metode Normal Probability Plots.....	42
Gambar 4.2 Output Uji Heteroskedastisitas Metode Scatter Plot.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 02 Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Loyalitas Pelanggan.....	61
Lampiran 03 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	66
Lampiran 04 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Citra Merek.....	67
Lampiran 05 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Loyalitas....	68
Lampiran 06 Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	69
Lampiran 07 Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	71

