

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA TOKO BUNGA
PERTIWI CABANG SULANYAH
KECAMATAN SERIRIT**

SKRIPSI

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

Program Sarjana Ekonomi

Oleh

I Gusti Bagus Kelvin Wira Yudha

NIM 1617041163

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2021

SKRIPSI

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502262010121007

Skripsi oleh I Gusti Bagus Kelvin Wira Yudha
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Februari 2021

Dewan Penguji



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E.,
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

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

Pada:

Hari :Selasa
Tanggal :23 Februari 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah Kecamatan Seririt" 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 kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



I Gusti Bagus Kelvin Wira Yudha

NIM. 1717041163

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi 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 Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran, dan semangat dalam memberikan bimbingan, motivasi, saran, dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

9. Pemilik, seluruh staf, dan pelanggan Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah, Seririt yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
10. Kepada kedua orang tua saya, yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman Jurusan Manajemen angkatan tahun 2017 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan pengalaman baru di setiap semesternya.
12. Kepada I Gusti Ayu Ditha Saitri, S.Pd. yang selalu tidak lelah memberitahu dan memotivasi selama pembuatan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu 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, 20 Pebruari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Loyalitas Pelanggan	9
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2 Dimensi-Dimensi Loyalitas Pelanggan	10
2.2 Citra Perusahaan	11
2.2.1 Pengertian Citra Perusahaan	11
2.2.2 Dimensi-Dimensi Citra Perusahaan	14
2.2.3 Indikator Citra Perusahaan	14
2.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15

2.3.2 Dimensi-Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu	19
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.5.1 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas	25
2.5.3 Hubungan Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.6 Kerangka Berpikir.....	28
2.7 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Rancangan Penelitian	31
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	32
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.5 Definisi Operasional Variable Penelitian	34
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	35
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.8 Penguji Hipotesis	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Deskripsi Data.....	45
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	46
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	46
4.2.2 Uji Regresi Linier Berganda	50
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.3 Pengujian Hipotesis.....	52
4.3.1 Pengaruh Citra Perusahaan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	52
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	53
4.3.3 Pengaruh Citra Perusahaan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	53
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.4.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan.	54
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	55
4.4.3 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
4.5 Implikasi	57
 BAB V PENUTUP	 59
5.1 Rangkuman	59
5.2 Kesimpulan	60
5.3 Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA..... 62

DAFTAR LAMPIRAN 65



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Penjualan Toko Bunga Pertiwi dari tahun 2015-2019.....	2
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
3.1 Definisi Variabel Penelitian.....	34
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	34
4.1 Karakteristik Responden Pada Toko Bunga Pertiwi, Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt Berdasarkan Umur.....	45
4.2 Karakteristik Responden Pelanggan pada Toko Bunga Pertiwi, Cabang Sulanyah, Kecamatan Seririt Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.3 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	48
4.4 Hasil Uji Multikolinieritas.....	49
4.5 Hasil Uji Statistik Analisis Regresi Linier Berganda.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan <i>Grafik P-Plot</i>	47
4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	49
4.4 Struktur Hubungan Citra Perusahaan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Surat terkait dengan penelitian.....	65
Lampiran 02. Kuisisioner Penelitian.....	66
Lampiran 03. Hasil data ordinal pernyataan responden.....	69
Lampiran 04. Deskripsi data responden.....	73
Lampiran 05. Hasil output SPSS 19 <i>for Windows</i>	74

