PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN KOBER MIE SETAN CABANG SINGARAJA

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Ekonomi

Oleh

I Kadek Rifo Sahadewa

1717041235

PROGRAM STUDI S1 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,

a/n Koord. Prod.

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

Skripsi oleh I Kadek Rifo Sahadewa ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 13 Oktober 2021

Dewan Penguji,

Ni Nyoman Yulianthini,S.E.,M.M. (Ketua)
NIP. 198207292010122003

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

Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi,SE.,M.Si (Anggota)
NIP. 197611102014042001

Diterima oleh Panitia ujian fakultas ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada

Hari : Rabu
Tanggal : 13 Oktober 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,

Komang Krisna Heryanda,S.E.,M.M
NIP. 19830921 201504 1 001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA. CPA.
NIP. 19790616 200212 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan 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 kepadan saya apabila kemudian di temukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 21 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan

I Kadek Rifo Sahadewa

Nim. 1717041235

Daftar Isi

Halamn

PRAKATA…… i

ABSTRAK…… ii

DAFTAR ISI…… iii

DAFTAR TABEL…… vi

DAFTAR GAMBAR……... vii

DAFTAR LAMPIRAN…… viii

BAB I PENDAHULUAN…… 1

1.1 Latar Belakang Penelitian……. 1

1.2 Identifikasi Masalah……. 5

1.3 Pembatasan Masalah…… 6

1.4 Rumusan Masalah…… 6

1.5 Tujuan Penelitian……. 6

1.6 Manfaat Hasil Penelitian…….. 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA…….. 8

2.1 Citra Perusahaan…..……. 8

2.1.1 Pengertian Citra Perusahaan…..……. 8

2.1.2 Dimensi Citra Perusahaan…..……. 9

2.1.3 Indikator Citra Perusahaan…...……... 10

2.2 Kepuasan Pelanggan……..…..……. 10

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan……..... 10

2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan……... 11

2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan……... 12

2.3 Loyalitas Pelanggan..…… 13

2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan…….. 13

2.3.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan……. 14

2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan……..... 15

2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan…..…….... 16

2.5 Hubungan Antar Variabel……...…..... 19

2.5.1 Hubungan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan……..... 19
2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan……... 20
2.5.3 Hubungan Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan……..... 20
2.6 Kerangka Pemikiran……. 21
2.7 Hipotesis Penelitian…….. 22

BAB III METODE PENELITIAN……... 24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian…….. 24
3.2 Rancangan Penelitian……..... 24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian……..... 24
3.4 Populasi dan Sampel penelitian……. 25
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian……... 26
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data…….. 27
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data…… 30
3.7.1 Uji Asumsi Klasik…….. 30
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda…….. 32
3.8 Pengujian Hipotesis……..... 32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN…….. 36
4.1 Deskripsi Data…… 36
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik……..... 38
4.2.1 Uji Normalitas Data……... 38
4.2.2 Uji Multikolinieritas……... 39
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas……... 40
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda……. 40
4.5 Pengujian Hipotesis……..... 42
4.4.1 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja……..... 42

4.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja……..... 44
4.4.3 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja…….. 45
4.5 Pembahasan……..... 46
4.5.1 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja…… 46
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja……..... 48
4.5.3 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja…….. 50
4.6 Keterbatasan Penelitian……. 50
4.7 Implikasi……... 50

BAB V PENUTUP……..... 52
5.1 Ringkasan……. 52
5.2 Simpulan……... 53
5.3 Saran……. 53

DAFTAR RUJUKAN…….. 55
LAMPIRAN……. 58

Daftar Tabel

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Data Penjualan Resto Kober Mie Setan Cabang Singaraja……..	2
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan…….	16
Tabel 3.1	Variabel, Konsep Variabel, Indikator, Skala Ukur…….	26
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas…….....	28
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas……...	29
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3	Hasil Analisis Deskriptif ……	37
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas Data……...	38
Tabel 4.5	Hasil Uji Multikolinieritas……..	39
Tabel 4.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas……..	40
Tabel 4.7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan……	41

Daftar Gambar

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Resto Kober Mie Setan Cabang Singaraja……	16
Gambar 4.1	Hasil Analisis Regresi Linier berganda Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan……..	41

Daftar Lampiran

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 02	Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan……	61
Lampiran 03	Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan……..	63
Lampiran 04	Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan……...	65
Lampiran 05	Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Citra Perusahaan……	67
Lampiran 06	Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kepuasan Pelanggan…….	70
Lampiran 07	Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Loyalitas Pelanggan……..	73
Lampiran 08	Ketentuan Skor Tertinggi Skor Terendah dari Keseluruhan Alternatif Jawaban Kuesioner Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan……..	76
Lampiran 09	Ketentuan Skor Tertinggi Skor Terendah dari Keseluruhan Alternatif Jawaban Kuesioner Keputusan Pembelian……..	77
Lampiran 10	*Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Citra Perusahaan…….	78
Lampiran 11	*Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan……..	79
Lampiran 12	*Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan……...	80
Lampiran 13	*Output* SPSS Uji Asumsi Klasik…….	81
Lampiran 14	*Output* SPSS Analisis Regresi Linier Berganda…..	82