

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN CITRA MERK DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(STUDY LAYANAN TRANSPORTASI GO-JEK)**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen*



Oleh:

Ayoan Fery Bagus Priadi

K.2016.1.33675

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
MALANG

2019

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN CITRA
MEREK DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI LAYANAN
TRANSPORTASI GO JEK)

Oleh :

AYOAN FERY BAGUS PRIADI

K.2016.1.33875

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal
21 Februari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. TACHJUDDIN, MM



Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 7 Februari 2020






Ayoan Fery Bagus Priadi

NPK: K.2016.1.33675

BUKTI RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3.M)

 **STIE MALANGKUÇEWARA**
d/h. ABM School of Economics

  Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PTI/Akred/S/II/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2612/SK/BAN-PTI/Akred/S/IX/2018

SURAT KETERANGAN RISET
Nomor: 0160-4/BAAK/II/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Lindananty, M.M
Jabatan : Kaprodi Manajemen
NIK : 202.710.194

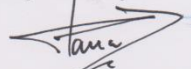
Menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : A Yoan Fery Bagus Priadi
NPK : K.2016.1.33675
Program Studi : Manajemen
Mahasiswa : STIE Malangkuçewara Malang

Telah melakukan pengumpulan data dari Mahasiswa STIE Malangkuçewara sebagai data skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Citra Merek dan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi" dengan dosen pembimbing Drs. Tachjuddin, M.M.

Surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sesuai dengan keperluan.

Malang, 7 Februari 2020,
Kaprodi Manajemen


Dra. Lindananty, M.M.
NIK. 202.710.194

Jalan Terusan Candi Kalasan
Malang - Indonesia (65142)

Telp. 62 341 491813 (Hunting)
Fax 62 341 495619

<http://www.stie-mce.ac.id>
e-mail: info@stie-mce.ac.id

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua STIE Malangkuçeçwara, Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D.
2. Ketua Program Studi Manajemen, Ibu Dra. Lindananty, MM., yang selalu memberi motivasi.
3. Dosen Pembimbing, Bapak Drs Tachjudin,MM yang senantiasa membimbing dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Ayah dan Bunda yang senantiasa mendukung dan memotivasi serta mendoakan yang terbaik dalam menyelesaikan studi.
5. Keluarga Besar UKM Kerohanian islam STIE
6. Teman-teman seperjuangan kelas D manajemen 2016
7. Teman-teman kos haris,fernggar,shandy,bambang ,akbar

Malang, 29 Februari 2020

Penulis,

Ayoan Fery Bagus p

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDY LAYANAN TRANSPORTASI GO-JEK)**

Oleh :

Ayoan Fery Bagus Priadi

STIE Malangkuçeçwara Malang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan citra merek dan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada perusahaan layanan transportasi GO-JEK. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa STIE Malangkuçeçwara Malang. Sampel berjumlah 100 orang yang merupakan pengguna layanan transportasi GO-JEK lebih dari 3 kali. Metode pengambilan data dilakukan dengan survey menggunakan kuesioner dan teknik analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan analisis partial least square (PLS) dengan menggunakan SmartPLS 3.0. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek 2) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan 3) kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen 4) citra merek berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen 5) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRAK

This study aims to determine, analyze, and test the effect of service quality on consumer loyalty with brand image and trust as a mediating variable in GO-JEK transportation service companies. This type of research uses a quantitative approach. The population in this study were students of STIE Malangkuçewara Malang. The sample is 100 people who are GO-JEK transportation service users more than 3 times. The data collection method was carried out by survey using a questionnaire and data analysis techniques were carried out by descriptive analysis and partial least square (PLS) analysis using SmartPLS 3.0. Based on the analysis and discussion it can be concluded that the results of the study show that 1) service quality has a positive and significant effect on brand image 2) service quality has a positive and significant effect on trust 3) service quality has a positive and not significant effect on customer loyalty 4) brand image has an effect positive and not significant towards consumer loyalty 5) trust has a positive and significant effect on consumer loyalty.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Trust, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayat-Mu penulis dapat menyajika skripsi yang berjudul : Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan citra merek dan kepercayaan sebagai variabel Mediasi (study layanan Go-jek). Dalam penelitian ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi :

Bagaimana pengaruh Kualitas layanan terhadap Citra Merek ,bagaimana pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepercayaan , bagaimana pengaru Kualitas layanan terhadap Loyalitas Konsumen, bagaimana pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen, dan bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 29 Februari 2020

Penulis,

Ayoan Fery Bagus p

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar Orisinalitas	iii
Bukti Riset.....	iv
Riwayat Hidup	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Abstrak (Bahasa Indonesia)	vii
Abstract (Bahasa Inggris).....	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Teori.....	5
2.1.1. Kualitas Layanan	6
2.1.2. Citra Merek	6
2.1.3. Kepercayaan.....	7
2.1.4. Loyalitas Konsumen	9
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
2.3. Mapping Jurnal.	14
2.4. Model Konseptual Penelitian	15
2.5. Pengembangan Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1. Jenis Penelitian.....	17
3.2. Populasi dan Sampel	17
3.3. Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran.....	18
3.4. Metode Pengumpulan Data	19
3.5. Metode Analisis	19
3.5.1. Metode Analisis Deskriptif	19
3.5.2. Regresi Linier Berganda	20
3.5.2. Uji Validitas Dan Realibilitas	20
3.5.2. Analisis Statistik	21

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	23
4.2. Diskripsi Variabel Penelitian	23
4.2.1. Kualitas layanan.....	24
4.2.2. Citra Merek	24
4.2.3. Kepercayaan.....	25
4.2.4. Loyalitas Konsumen	26
4.3. Analisis Data	28
4.3.1. Pengujian Model Struktural (Outer Model).....	28
4.3.1.1. Convergent Validity	28
4.3.1.2. Discriminant Validity	30
4.3.1.3. Composite Reliability.....	31
4.3.1.4. Cronbach Alpha.....	32
4.3.2. Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	32
4.3.2.1. Uji Path Coefficient.....	33
4.3.2.2. Uji Goodness of Fit	34
4.4. Pengujian Hipotesis.....	36
4.4.1. Pengujian Hipotesis 1	36
4.4.2. Pengujian Hipotesis 2	36
4.4.3. Pengujian Hipotesis 3	36
4.4.4. Pengujian Hipotesis 4	37

4.4.5. Pengujian Hipotesis 5	37
4.5. Pembahasan.....	37
4.5.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Merek	37
4.5.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan.....	38
4.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	38
4.5.4. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	39
4.5.5. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen.....	39
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	40
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	41
5.3. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	
Scan Penetapan Dosen Pembimbing BAB I-III.....	45
Scan Kartu Bimbingan BAB I-III	46
Scan Penetapan Dosen Pembimbing BAB IV-V	47
Scan Kartu Bimbingan BAB IV-V	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	14
Tabel 4.1.	23
Tabel 4.2.	24
Tabel 4.3.	24
Tabel 4.4.	25
Tabel 4.5.	26
Tabel 4.6.	29
Tabel 4.7.	30
Tabel 4.8.	31
Tabel 4.9.	31
Tabel 4.10.	32
Tabel 4.11.	34
Tabel 4.12.	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	14
Gambar 4.1	28
Gambar 4.2	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	49
Lampiran 2: Maping Jurnal.....	52
Lampiran 3: Statistik Deskripsi Sampel.....	53
Lampiran 4: Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	53
Lampiran 5: Deskripsi Variabel Citra Merek	54
Lampiran 6: Deskripsi Variabel Kepercayaan	54
Lampiran 7: Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	55
Lampiran 8: Tampilan Hasil PLS Algorithm.....	55
Lampiran 9: Outer Loadings	56
Lampiran 10: Cross Loadings	56
Lampiran 11: Nilai AVE.....	57
Lampiran 12: Composite Reliability	57
Lampiran 13: Cronbach Alpha.....	58
Lampiran 14: Tampilan Hasil Bootstrapping.....	58
Lampiran 15: Path Coefficient	59
Lampiran 16: R Square	59
Lampiran 17: T Tabel.....	60
Lampiran 18: Data Responden.....	61