

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN DI
BENGKEL AHASS 02725 SUKUN KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

NOVANTIANO ERYA

Nomor Pokok : K.2019.1.34889

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Marketing

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCECWARA

MALANG

2023

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN DI
BENGKEL AHASS 02725 SUKUN KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

NOVANTIANO ERYA

K.2019.1.34889


**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUCECWARA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
MALANG
2023**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAAN KONSUMEN DI BENGKEL AHASS
02725 SUKUN KOTA MALANG

Oleh :
NOVANTIANO ERYA
K.2019.1.34889

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
18 Agustus 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Dra. SITI MUNFAGIROH, MSi.

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuççwara


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, 29 Juli 2023



NPK: K. 2019.1. 34989

SURAT BUKTI RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dra. SITI MUNFAQIROH, MSi
NIK : 202.710.232

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Novantiano Erya
NPK : K.2019.1.34889
Program Studi : Manaiemen
Alamat :
No HP :
E-mail : novanbravo123@gmail.com

Menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuçeçwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: BENGKEL AHASS 02725 SUKUN KOTA MALANG

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL AHASS 02725 SUKUN KOTA MALANG”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 01 Agustus 2023
Dosen Pembimbing Skripsi,



Dra. SITI MUNFAQIROH, MSi
NIK. 202.710.232

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa karena anugerah nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua yang selalu memberi dukungan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua STIE Malangkecewara.
4. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku ketua program studi manajemen.
5. Ibu Dra. SITI MUNFAQIROH, MSi selaku dosen pembimbing.
6. Ibu Dr.DARTI DJUHARNI , M.Si. selaku dosen wali.
7. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada teman maupun sahabat saat kuliah khususnya David ,Gede, Vincentius dan Alvin yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu selesainya pembuatan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Malang, 01 Agustus 2023

Penulis,



Novantiano Erya

ABSTRAK

Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi taraf kepuasan konsumen. Di mana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang homogen. sebagai akibatnya, konsumen bisa mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A serta B. Kualitas Pelayanan disebut baik apabila pelayanan yang diberikan *sinkron* menggunakan yang diharapkan oleh konsumen, sementara bila melebihi apa yang diperlukan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung kepada loyalitas pelanggan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung melalui kepuasan konsumen. Peneliti juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan mampu mediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Peran mediasi yang dimiliki kepuasan pelanggan secara tidak langsung mempengaruhi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Tujuan Penelitian ini pun Untuk menganalisis kepuasan konsumen merupakan variabel yang dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen di Bengkel AHASS 02725 Sukun Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 50 orang yang menggunakan jasa bengkel AHASS. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya menggunakan *accidental sampling*. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan faktor parsial dalam loyalitas konsumen. Pada skripsi ini akan dibahas menyeluruh tentang ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL AHASS 02725 SUKUN KOTA MALANG.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Citra Perusahaan; Kepuasan Konsumen; Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

Service quality can be interpreted as the level of customer satisfaction. Where this is obtained by comparing one type of service with another homogeneous service. as a result, consumers can find out a comparison of the level of service quality between companies A and B. Service quality is called good if the service provided is in sync with what is expected by the consumer, while if it exceeds what is required by the consumer, then it can be said that the service is very satisfying with customer satisfaction, Service quality can have a direct effect on customer loyalty and can also have an indirect effect through customer satisfaction. Researchers also state that customer satisfaction is able to mediate the influence of product quality on customer loyalty. The mediating role of customer satisfaction indirectly affects product quality on customer loyalty.

The purpose of this study was also to analyze consumer satisfaction is a variable that can mediate the influence of service quality and corporate image on consumer loyalty at AHASS Workshop 02725 Breadfruit Malang City. This study used a quantitative descriptive method with a sample of 50 people who used AHASS workshop services. The population in this study is unknown using accidental sampling. The results of this study indicate that service quality, corporate image and customer satisfaction are partial factors in customer loyalty. This thesis will discuss thoroughly the ANALYSIS OF INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND COMPANY IMAGE ON CONSUMER LOYALTY IN MEDIATION BY CUSTOMER SATISFACTION AT AHASS WORKSHOP 02725 SUKUN KOTA MALANG.

Keywords: Quality of Service; Corporate Image; Consumer Satisfaction; Consumer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yesus yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, karunia, dan petunjuk Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DANCITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL AHASS 02725 SUKUN KOTA MALANG. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas STIE Malangkecewara di Kota Malang. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan masukan dan kontribusi berarti dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Daftar Isi

COVER 1	1
COVER 2.....	2
SURAT ORISINALITAS.....	3
SURAT BUKTI RISET.....	4
RIWAYAT HIDUP	5
UCAPAN TERIMA KASIH.....	6
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT.....	8
DAFTAR ISI.....	9
BAB I.....	10
PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang Masalah	11
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	18
2.2 Manfaat.....	18
2.3 Pengukuran Loyalitas.....	20
2.4 Kualitas Pelayanan.....	22
2.5 Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	23
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.7 Pengertian Kepuasan Konsumen	28
2.8 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	30
2.9 Manfaat Kepuasan Konsumen	32
2.10 Strategi Kepuasan Konsumen	33
2.11 Mengukur Kepuasan Konsumen	36
2.12 Pengertian Citra Perusahaan	37
2.13 Fungsi Citra Perusahaan	38
2.14 Jenis-Jenis Citra Perusahaan	40
2.15 Faktor yang mempengaruhi Citra Perusahaan	41
2.16 Indikator dan Dimensi Citra Perusahaan	42
2.17 Keterkaitan antar variabel	44
2.18 Tinjauan Penelitian Terdahulu	47
2.19 Model Konseptual Penelitian	48
2.20 Pengembangan Hipotesis	49
BAB III	50
METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian	51
3.2 Sampel dan Populasi	51
3.3 Sumber dan Sumber Data Penelitian	53
3.4 Variabel dan Pengukuran	54

3.5 Metode Pengumpulan Data	54
3.6 Uji T	55
3.7 Uji Asumsi Klasik	55
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	60
4.2 Struktur Organisasi	62
4.3 Karakteristik Responden	62
4.4 Uji Validitas	63
4.5 Uji Reliabilitas	66
4.6 Uji Asumsi Klasik	67
4.7 Uji Normalitas Data	70
PEMBAHASAN	75
BAB V	80
PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Keterbatasan Penelitian	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90