

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER
SATISFACTION PADA RESTORAN CARLS JR DI SURABAYA**

SKRIPSI S1



OLEH:

**MICHAEL SURYA
3103013076**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN *CARLS JR* DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen**

Oleh:

MICHAEL SURYA

3103013076

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN *CARLS JR* DI SURABAYA**


Oleh:

MICHAEL SURYA

3103013076

Telah disetujui dan diterima dengan baik
Untuk diajukan kepada Tim penguji

Dosen Pembimbing I



Hendro Susanto, SE., MM.

Tanggal : 14 Juni 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Michael Surya, NRP 3103013076 telah diuji pada tanggal 21 Juni 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim penguji.

Ketua Tim Penguji



Pr. A. Y. Yan Wellyan Ton. Putra, SE, M. Si
NIK 311.97.0285

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA.

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan



Robertus Sigit H L, SE., M.Sc

NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michael Surya

NRP : 3103013076

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality* dan *Brand Image* terhadap
Customer Loyalty melalui *Customer Satisfaction* pada
restoran Carls jr di Surabaya.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya.
Apabila karya ini merupakan plagiatisme, saya bersedia menerima sanksi
yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya
Mandala Surabaya. Saya menyetujui apabila karya tulis ini dipublikasikan
atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan
akademik sesuai dengan undang-undang hak cipta

Dengan demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya
ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya 12 juni 2017

Yang menyatakan,



Michael Surya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, karena berkat kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Yang mana penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis dengan senang hati akan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menjadi pedoman, pembimbing, dan menyertai hidup penulis dengan senantiasa.
2. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit H L, SE., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM. Selaku dosen pembimbing I Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah berkenan untuk meluangkan waktunya dalam memberikan semangat, bimbingan, dan nasihat yang bijaksana bagi penulis, sehingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.

5. Bapak Hendro Sutanto, SE., MM. Selaku dosen pembimbing II Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah berkenan untuk meluangkan waktunya dalam memberikan semangat, dan nasihat yang bijaksana bagi penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Segenap orang tua dan keluarga penulis atas dukungan doa serta kasih sayangnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman tercinta yang telah memberikan dukungan selama kuliah sampai saat ini telah membantu dan memberikan semangat hingga terselesainya tugas akhir ini.

Penulis menyadari, bahwa penyusunan dan penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Surabaya, 12 juni 2017



Michael Surya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 <i>Service Quality</i>	12
2.2.2 <i>Brand Image</i>	14
2.2.3 <i>Customer Satisfaction</i>	16

2.2.4 <i>Customer Loyalty</i>	17
2.3 Hubungan Antara Variabel.....	18
1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
3. pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	20
4. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer loyalty</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	20
5. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.4 Model Penelitian.....	21
2.5 Hipotesis.....	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis penelitian.....	23
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	23
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	24
1. <i>Service Quality</i>	24
2. <i>Brand Image</i>	24
3. <i>Customer Satisfaction</i>	25
4. <i>Customer Loyalty</i>	26
3.4 Pengukuran Variabel.....	26
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1 Jenis Data.....	27
3.5.2 Sumber Data.....	27
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	27

3.7 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.7.1 Populasi.....	28
3.7.2 Sampel.....	28
3.7.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.8 Teknik Analisis Data.....	29
3.8.1 Uji Validitas.....	30
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.8.3 Uji normalitas.....	30
3.8.4 Uji kecocokan Keseluruhan Model.....	31
3.8.5 Teknik Pengujian Hipotesis.....	32
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Data.....	33
4.1.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	33
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	33
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	34
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	35
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	36
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	37
4.3 Analisis Data <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	37
4.3.1 Pengujian Asumsi Normalitas.....	37
4.3.2 Uji Validitas.....	39
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	40
4.3.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	43
4.3.5 Uji Kecocokan Model Struktural.....	44
4.3.6 Uji Hipotesis.....	45

4.4 Pembahasan	46
4.4.1 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction.....	46
4.4.2 Pengaruh Brand Image terhadap Customer Satisfaction.....	47
4.4.3 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty.....	48
4.4.4 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction.....	49
4.4.5 Pengaruh Brand Image terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction.....	50
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Simpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
5.2.1 Saran Akademis	52
5.2.2 Saran Praktis.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	10
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.2 Interval Rata-Rata Variabel Skor.....	39
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	39
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	40
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	41
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	42
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	43
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	44
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Uji <i>Coonstuct Reliability SQ</i>	45
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Uji <i>Coonstuct Reliability BI</i>	46
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji <i>Coonstuct Reliability CS</i>	47
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji <i>Coonstuct Reliability CL</i>	47
Tabel 4.14 Pengujian <i>Model Fit</i>	48
Tabel 4.15 Hasil Kecocokan Hipotesis.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Data Isian Kuisisioner

Lampiran 3. Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 4. Uji Normalitas

Lampiran 5. Uji Realibilitas

Lampiran 6. Output SEM

Lampiran 7. Path Diagram

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN CARL'S JR DI SURABAYA**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Carl's Jr Surabaya. sampel yang diambil sebanyak 150 responden yang pernah mengunjungi Carl's Jr Surabaya. Data diperoleh dengan menggunakan metode kuesioner dan teknik analisis menggunakan structural equation model (SEM).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hasil ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Disamping itu, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap citra merek.

Kata Kunci: *Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CUSTOMER LOYALTY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION ON
RESTAURANT CARL'S JR IN SURABAYA***

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence from service quality and brand image toward customer loyalty through customer satisfaction at Carl's Jr Surabaya. The sample was taken to 150 respondents who had visited Carl's Jr Surabaya. The data were collected using questionnaire method and the analysis technique use structural equation model (SEM).

The result of this research shows that service quality and brand image have positive effects toward customer satisfaction and customer satisfaction has positive effect toward customer loyalty. This result also shows that service quality and brand image have positive effect toward customer loyalty through customer satisfaction. Beside that, this result shows that service quality has positive impact toward brand image.

Keyword: Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty