

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA MC DONALD'S DI SURABAYA

SKRIPSI



OLEH :

CHRISTIAN SOENJAYA
3103010027

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA MC DONALD'S DI SURABAYA**

SKRIPSI

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

Oleh:
Christian Soenjaya
3103010027

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

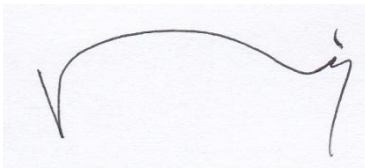
TUGAS AKHIR SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA MC DONALD'S DI SURABAYA

Oleh:
Christian Soenjaya
3103010027

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

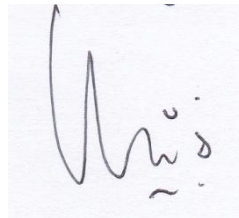
Pembimbing I,



Dr. Hermendito, MM

Tanggal: 28-5-2014

Pembimbing II,




Maria Mia, SE., MM

Tanggal: 28-5-2014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Christian Soenjaya NRP 3103010027 Telah diuji pada tanggal 24 Juli 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji:

Ketua Tim Penguji:



Prof. Dr. Teman Koesmono, MM
NIK. 311.87.0134

Mengetahui



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 : Christian Soenjaya

NRP : 3103010027

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Mc Donald's di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

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



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, karena rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Mc Donald's di Surabaya”. Ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 jurusan manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga antara lain untuk:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM Dekan Universitas Widya Mandala Surabaya.
2. Elizabeth Supriharyati, SE. M.Si Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Widya Mandala Surabaya.
3. Dr.Hermendito, MM sebagai dosen pembimbing 1 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Maria Mia, SE., MM sebagai dosen pembimbing 2 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
5. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini.

6. Orang tua dan saudara atas dukungan doa serta kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan selama kuliah sampai saat ini dan telah menjadi teman terbaik, serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan secara terperinci namun memiliki andil besar dalam penyusunan tugas akhir ini;

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Namun demikian, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, Mei 2014

Christian Soenjaya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori.....	13
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	28
2.4. Model Penelitian.....	32
2.5. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Desain Penelitian.....	33

3.2. Identifikasi Variabel.....	33
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4. Jenis Data dan Sumber Data.....	36
3.5. Skala Pengukuran Variabel.....	36
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7. Populasi, Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel...	37
3.8. Teknik Analisis Data.....	38
BAB 4. PEMBAHASAN.....	41
4.1. Karakteristik Responden.....	41
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
4.3. Analisis Data.....	46
4.3.1. Uji Normalitas Data.....	46
4.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.3.3. Uji Kecocokan Seluruh Model.....	51
4.3.4. Uji Kecocokan Model Struktural.....	53
4.3.5. Uji Hipotesis.....	54
4.4. Pembahasan.....	57
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1. Simpulan.....	63
5.2. Saran.....	64
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	12
Tabel 4.1 Usia.....	41
Tabel 4.2 Berdomisili di Surabaya.....	42
Tabel 4.3 Jumlah Pembelian Mc Donald's dalam Satu Tahun Terakhir.....	42
Tabel 4.4 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	43
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	44
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Citra Perusahaan.....	45
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Univariat.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Multivariat.....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.14 Kecocokan Keseluruhan Model.....	51
Tabel 4.15 Hasil Kalkulasi <i>Structural Equation Model</i>	54
Tabel 4.16 Uji Hipotesis.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2a Data Responden
- Lampiran 2b Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga
- Lampiran 2c Jawaban Responden Tentang Variabel Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 2d Jawaban Responden Tentang Variabel Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas
- Lampiran 6a Hasil Output Uji Normalitas
- Lampiran 6b Syntax
- Lampiran 6c Output Syntax
- Lampiran 7a Gambar *Estimates*
- Lampiran 7b Gambar *Standardized*
- Lampiran 7c Gambar *t-Value*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA MC DONALD'S DI SURABAYA

ABSTRAK

Setiap perusahaan wajib menciptakan kepuasan pelanggan dan menjadikannya pelanggan yang loyal, guna mencapai keunggulan kompetitifnya. Kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat dibentuk dengan berbagai cara, diantaranya memperhatikan kualitas pelayanan, harga, dan citra perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Penelitian dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan adalah orang dewasa sebanyak 163 konsumen Mc Donald's di Surabaya. Data yang dikumpulkan menggunakan kuisioner. Teknik yang digunakan adalah analisis SEM dengan menggunakan program LISREL. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY , PRICE , AND CORPORATE IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION ON MC DONALD'S IN SURABAYA

ABSTRACT

Each company must created customer satisfaction and make customers to be loyal, in order to achieve competitive advantage. Customer satisfaction and loyalty can be formed in various ways, including paying attention to service quality, price, and corporate image. The purpose of this study was to analyze the impact of service quality, price, and corporate image on customer loyalty through customer satisfaction .

The research in this study is a quantitative study. This type of method used was purposive sampling. The samples used were as many as 163 adult consumers Mc Donald 's in Surabaya. Data were collected using a questionnaire. Teknik used is SEM analysis using the LISREL program. The results of this analysis showed that the service quality, price, and corporate image significant effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords : Service Quality , Price , Corporate Image , Customer Satisfaction , Customer Loyalty