

PENGARUH *CORPORATE IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA HOTEL HARRIS SURABAYA



OLEH:
YOHANES JUNIOR T.
3103015301

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020

PENGARUH *CORPORATE IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA HOTEL HARRIS SURABAYA

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

OLEH:
YOHANES JUNIOR T.
3103015301

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *CORPORATE IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA HOTEL HARRIS SURABAYA

Oleh:
YOHANES JUNIOR T
3103015301

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I




Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si.

NIDN: 0713097203

Tanggal: 18 Juni 2020

Pembimbing II



Dr. Antonius Jan Wellyantony P,
SE., M.Si.

NIDN: 0721017201

Tanggal: 15 Juni 2020

Skripsi yang ditulis oleh: Yohanes Junior Tawas NRP: 3103015301

Telah diuji pada tanggal 9 juli 2020. dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si.
NIK. 311.96.0252.


Mengetahui

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., AK., CPAI
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit Haribowo Lukito
CN=Robertus Sigit Haribowo Lukito, OU=Head of Management Department, O=Widya Mandala Surabaya Catholic University,
I am approving this document
Surabaya, East Java, IDN
2020-07-29 04:52:37

Robertus Sigit H. L., SE., M.SC
NIDN. 0703087902

**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 dibawah ini:

Nama : Yohanes Junior T.

NRP : 3103015301

Judul Skripsi : Pengaruh *Corporate Image* dan *Service Quality* terhadap
Customer Loyalty melalui *Customer Satisfaction* pada
hotel Harris Surabaya.

Menyatakan bahwa 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
ataumedia lain(*digital library* Perpustakaan Universitas KatolikWidya Mandala
Surabaya) untuk kepentingan akademis sebatas sesuai dengan Undang-undang
Hak Cipta.

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

Surabaya,.....18-6-2020.....

Yang menyatakan



(Yohanes Junior Tawas)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir ini berjudul “Pengaruh *Corporate Image* dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada hotel Harris Surabaya” . Penulisan tugas akhir 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 tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lodovicus Lasdi, Dr. MM., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Fenika Wulani, Dr. SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak A.Y. Yan Wellyan Toni Putra, Dr. SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan seluruh ilmu yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga saya yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar kedepannya skripsi ini akan menjadi karya yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Surabaya,

Penulis,



Yohanes Junior T.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Hubungan Antar Variabel	12
2.3 Penelitian Terdahulu	16
2.4 Hipotesis.....	17
2.5 Model Penelitian	17
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Identifikasi Variabel	19
3.3 Definisi Operasional.....	19
3.4 Pengukuran Variabel	21
3.5 Jenis dan Sumber Data	22
3.6 Alat Dan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.7 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Data	22
3.8 Teknik Analisis Data.....	23
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.2 Deskripsi Data	28
4.3 Hasil Analisis Data.....	33
4.4 Pembahasan.....	40
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	

5.1 Simpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Tabel Perkembangan Hotel Jawa Timur	1
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	16
Tabel 3.1. <i>Goodness-of-Fit Indices</i>	26
Tabel 4.1. Tabel Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2. Tabel Demografi Usia	29
Tabel 4.3. Tabel Jenis Pekerjaan	29
Tabel 4.4. Interval Rata-rata Skor.....	30
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel <i>Coporate Image</i>	30
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	31
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	32
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	32
Tabel 4.9. Tabel <i>Univariate Normality</i>	33
Tabel 4.10. Tabel <i>Multivariate Normality</i>	33
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.12. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability CI</i>	35
Tabel 4.13. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability SQ</i>	36
Tabel 4.14. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability CS</i>	36
Tabel 4.15. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability CL</i>	37
Tabel 4.16. Uji Kecocokan Seluruh Model	37
Tabel 4.17. Hasil Uji Hipotesis.....	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	18
Gambar 4.3.5 Uji Kecocokan Model Struktural	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Persyaratan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4a. Jawaban Responden Tentang Variabel CI
- Lampiran 4b. Jawaban Responden Tentang Variabel SQ
- Lampiran 4c. Jawaban Responden Tentang Variabel CS
- Lampiran 4d. Jawaban Responden Tentang Variabel CL
- Lampiran 5. Output SPSS Persyaratan dan Karakteristik Responden
- Lampiran 6. Statistik Deskriptif
- Lampiran 7. Uji Normalitas
- Lampiran 8. Uji Validitas
- Lampiran 9. Uji Reliabilitas
- Lampiran 10. Uji Kecocokan Model
- Lampiran 11a. *Path Diagram (T-Values)*
- Lampiran 11b. *Path Diagram (Standardized Solution)*
- Lampiran 11c. *Path Diagram (Estimates)*

PENGARUH CORPORATE IMAGE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA HOTEL HARRIS SURABAYA

ABSTRAK

Persaingan dunia usaha pada era globalisasi saat ini semakin ketat, persaingan dalam industri perhotelan terutama di Surabaya. Oleh karena itu, untuk bertahan hidup bahkan hingga memenangkan persaingan di industri perhotelan, maka banyak pengusaha hotel, berkompetisi untuk memuaskan pelanggan agar tetap setia dan berperilaku positif terhadap perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan banyak cara, diantaranya adalah dengan memberikan pelayanan, nilai serta pengalaman yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah *corporate image* dan *service quality* berpengaruh terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*. Objek penelitian adalah pelanggan hotel Harris Surabaya. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 140 sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan hotel Harris Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan SEM dengan *software LISREL*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *corporate image* dan *service quality* berpengaruh secara langsung terhadap *customer satisfaction* yang berarti bahwa dengan memberikan pelayanan dan pengalaman yang positif, serta image hotel yang baik, maka pelanggan dapat merasa puas, sehingga hal ini mengakibatkan pelanggan untuk melakukan *customer loyalty*.

Kata kunci: *corporate image, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

THE EFFECT OF CORPORATE IMAGE AND SERVICE QUALITY, ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION IN HOTEL HARRIS SURABAYA.

ABSTRACT

Competition in the business world in the current era of globalization is increasingly fierce, competition in the hotel industries, especially in Surabaya. Therefore, to survive and even win competition in the hotel industry, many hotel compete to satisfy customers to remain loyal and behave positively towards the company. Customer satisfaction can be achieved in many ways, including by providing good service and good corporate image.

The purpose of this research is to examine the direct effect of corporate image and service quality on customer loyalty and also the indirect effect through customer satisfaction. The object of this research is the customers of hotel Harris Surabaya. This research used 140 samples, collected using purposive sampling method. The primary data used in this research was collected by questionnaires. This research used SEM analysis using LISREL software.

The results showed that corporate image and service quality and directly affect customer satisfaction, which means that by providing positive service and experience, customers can feel satisfied, so this results in customers is loyalty.

Keywords : *corporate image, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*