

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION PADA
ROCKET CHICKEN
DI SURABAYA**



**OLEH :
KEVIN NATHANIEL GUNAWAN
3103017067**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2020**

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION PADA
ROCKET CHICKEN
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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

OLEH:
KEVIN NATHANIEL GUNAWAN
3103017067

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

HALAMAN PERSETUJUAN

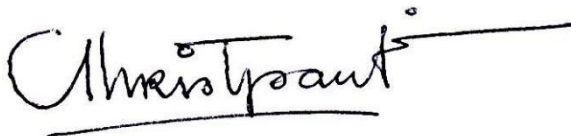
SKRIPSI

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA ROCKET CHICKEN DI SURABAYA

OLEH:
KEVIN NATHANIEL GUNAWAN
3103017067

Telah disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)
NIDN. 0722076501
Tanggal: 28 November 2020

Pembimbing II,

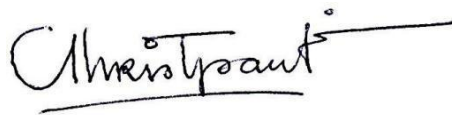


Drs. P. Julius F. Nagel, S.Th., MM.
NIDN. 0712095901
Tanggal: 1 Desember 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Kevin Nathaniel Gunawan dengan NRP 3103017067 telah diuji pada tanggal 21 Desember 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)
NIDN. 0722076501

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI.
NIDN. 0713097203



Digitally signed by
Robertus Sigit H.L. SE.,
M.Sc
DN: C=ID,
OU=Management
Department, O=Widya
Mandala Catholic
University Surabaya,
CN=" Robertus Sigit H.L.
SE., M.Sc",
E=hod-manage@ukwms.
a.c.id
Reason: I am approving
this document
Location: Surabaya
Date: 2021-01-20 14:52:30

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 Unika Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kevin Nathaniel Gunawan

NRP : 3103017067

Judul Skripsi: Pengaruh *Brand Image* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* Pada Rocket Chicken di 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 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.

Surabaya, 1 Desember 2020
Yang menyatakan



(Kevin Nathaniel Gunawan)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Atas Anugerah, kasih karunia dan Rahmat-Nya yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul”” karya tulis ini di ajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata 1 Jurusan Manajemen konsentrasi Pemasaran Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Skripsi ini Juga dapat terselesaikan dengan baik juga tak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM Dekan Fakultas Bisnis - Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang memberikan doa dan semangat kepada penulis..
2. Bapak Robertus Sigit, H.L., SE., M.Sc Ketua Jurusan Manajemen - Fakultas Bisnis - Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya memberikan doa dan semangat serta motivasi dalam pengerjaan tugas akhir .
3. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, S.E., M.M., CPM(AP) selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah menyediakan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikannya penulisan tugas akhir ini dengan baik.
4. Bapak Drs. P. Julius F. Nagel, S.Th., MM. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah menyediakan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikannya penulisan tugas akhir ini dengan baik.
5. Seluruh dosen yang selama masa perkuliahan telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan kepada penulis yang dapat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Papa ,Mama dan segenap keluarga yang telah memberi dukungan, doa serta kasih sayang sehingga penulis ini dapat menyelesaikan studi.
7. Saudara sepupu tercinta Michael Gondowijaya dan Marcella Yovita yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi
8. Para Staff LPPM (Ibu Etty, Pak Hartono, Pak Wongso, Ibu Endah) dan adik junior angkatan bawah Ivan Gunawan yang telah membantu memberikan doa, semangat dan motivasi selama masa student staff hingga pengerjaan tugas akhir skripsi ini.
9. Teman selama masa kuliah (Daniel, Rendy, Ernesto, Edward,) yang telah membantu satu sama lain, memberi semangat dan dukungan kepada penulis sejak semester awal hingga akhir, baik dalam masa kuliah hingga tugas akhir skripsi.
10. Teman satu bimbingan (Philhip, Mayumi, Jacklyn dan Irvan) yang telah saling membantu satu sama lain dan saling memberikan dukungan semangat serta motivasi selama proses bimbingan skripsi berjalan.
11. Kakak Senior, Vina Santoso yang telah membantu memberikan arahan dan bimbingan pengerjaan, serta memberikan semangat dan motivasi penulis dalam pengerjaan skripsi berlangsung.
12. Teman dekat sejak SMA (Dion, Abel, Ricardo, Sony, Anton, Angga, Aldi) yang mendukung serta memberikan semangat kepada penulis sejak semester awal masuk kuliah hingga pada proses pengerjaan tugas akhir skripsi serta membantu segala kesusahan yang dialami oleh penulis disaat penulis mengalami kesulitan.
13. Kelompok SAVAGE (Edo, Christian, Maria, Jocelyn, Fanny, Helen, Michelle) yang telah mendukung, memberikan semangat motivasi serta doa satu sama lain kepada penulis dan juga membantu segala kesusahan dikala penulis mengalami *down* sejak awal kuliah hingga pada tugas akhir skripsi ini.
14. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak langsung yang telah membantu penulis selama masa studi hingga pada tugas akhir skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kelemahan dan kekurangan mengingat penulis memiliki keterbatasan waktu, tenaga, pengetahuan dan kemampuan lainnya yang ada dalam diri penulis, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar penulis mampu menjadi lebih baik untuk kedepannya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 1 Desember 2020

Penulis

Kevin Nathaniel Gunawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PENYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Brand Image</i>	7
2.1.2 <i>Service Quality</i>	9
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	11
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	17
2.3.1 <i>Brand image</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.3.2 <i>Service Quality</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.3.3 <i>Brand Image</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Loyalty</i>	18
2.3.4 <i>Service Quality</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Loyalty</i>	18
2.3.5 <i>Customer Satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Loyalty</i>	19
2.3.6 <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.3.7 <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.4 Model Penelitian.....	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	22
3.2.1 Identifikasi Variabel.....	22
3.2.2 Definisi Operasional.....	22
3.2.2.1 <i>Brand Image</i>	22

3.2.2.2. <i>Service Quality</i>	23
3.2.2.3 <i>Customer Satisfaction</i>	23
3.2.2.4 <i>Customer Loyalty</i>	24
3.2.3 Pengukuran Variabel.....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan.....	25
3.6 Analisis Data.....	25
3.6.1 Uji Normalitas.....	26
3.6.2 Uji Validitas.....	26
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	27
3.6.4 Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	27
3.6.5 Uji Kecocokan Model Struktural.....	28
3.6.6 Uji Hipotesis.....	29
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.1.1 Karakteristik Responden.....	30
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	33
4.3 Hasil Analisis Data.....	37
4.3.1 Uji Normalitas.....	37
4.3.2 Uji Validitas.....	39
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	40
4.3.4 Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	40
4.3.5 Uji Kecocokan Model Struktural.....	41
4.3.6 Uji Hipotesis.....	42
4.4 Pembahasan.....	44
BAB 5 SIMPULAN KETERBATASAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Keterbatasan.....	50
5.3 Saran	51
5.3.1 Saran Akademis.....	51
5.3.2 Saran Praktis.....	51

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian yang Dilakukan...	15
Tabel 3.1 Tabel <i>Goodnes of fit</i>	28
Tabel.4.1 Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2 Usia Responden.....	30
Tabel.4.3 Pendidikan Terakhir.....	31
Tabel.4.4 Frekuensi Pembelian.....	32
Tabel.4.5 Pendapatan Per Bulan.....	32
Tabel.4.6 Interval Rata Rata Variabel Penelitian.....	33
Tabel.4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	33
Tabel.4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	34
Tabel.4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfacion</i>	36
Tabel.4.10 Statisik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	37
Tabel.4.11 Hasil <i>Univariate Normality</i>	37
Tabel.4.12 Hasil <i>Multivariate Normality</i>	38
Tabel.4.13 Hasil Uji Validitas Penelitian.....	39
Tabel.4.14 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel.4.15 Hasil Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	40
Tabel.4.16 Hasil Uji Hipotesis.....	42

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Model Penelitian.....	Halaman 21
---------------------------------	---------------

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Uji normalitas
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 *Output SEM*

ABSTRAK

Dalam era globalisasi ini kompetisi bisnis dalam suatu perusahaan semakin ketat. Indonesia khususnya dalam bisnis persaingan kuliner dimana dituntut dalam mengembangkan bisnis dan citra merek mereka melalui peningkatan kualitas, keinovatifan produk serta kualitas pelayanan perusahaan dalam melayani konsumen sehingga terciptanya kepuasan bagi konsumen yang akan berdampak loyalitas konsumen dalam suatu merek atau perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Brand Image* dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*. Objek penelitian adalah konsumen Rocket Chicken di Surabaya. Jumlah sampel pada penelitian yang dilakukan yaitu berjumlah 150 responden. Teknik pengambilan dengan menggunakan *purposive sampling* dengan data primer. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) melalui *Software* Lisrel.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *Brand Image* dan *Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* yang berarti bahwa dengan citra merek yang baik serta kualitas pelayanan yang bagus akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Loyalty*. *Brand Image* dan *Service Quality* berpengaruh positif secara langsung terhadap *Customer Loyalty*. *Brand Image* dan *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* hal ini menunjukkan bahwa konsumen akan loyal terhadap suatu merek atau perusahaan ketika konsumen merasa puas terhadap merek atau perusahaan tersebut.

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

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION IN
ROCKET CHICKEN IN SURABAYA**

ABSTRACT

In this globalization era, business competition in a company is getting tighter. Indonesia, especially in the culinary competition business, is required to develop their business and brand image through quality improvement, product innovativeness and service quality of companies in serving consumers so as to create satisfaction for consumers which will impact consumer loyalty in a brand or company.

This study aims to analyze the effect of Brand Image and Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. The object of research is the consumer of Rocket Chicken in Surabaya. The number of samples in the research conducted was 150 respondents. The retrieval technique uses purposive sampling with primary data. The data analysis technique used is to use SEM (Structural Equation Model) through Lisrel Software.

The results of the research conducted indicate that Brand Image and Service Quality have a positive influence on Customer Satisfaction, which means that a good brand image and good service quality will create satisfaction for consumers. Customer Satisfaction has a positive influence on Customer Satisfaction. Brand Image and Service Quality have a direct positive effect on Customer Loyalty. Brand Image and Service Quality have a positive effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction, this shows that consumers will be loyal to a brand or company when consumers are satisfied with the brand or company.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*