

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, ATMOSFER,
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGARUH
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA SALON JOHNNY ANDREAN TUNJUNGAN PLAZA DI
SURABAYA**



OLEH :

RANDY RAHADIAN LIMANJAYA

3103010119

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2015

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, ATMOSFER,
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGARUH
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA SALON JOHNNY ANDREAN TUNJUNGAN PLAZA DI
SURABAYA**

SKRIPSI

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

OLEH:
RANDY RAHADIAN LIMANJAYA
3103010119

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Randy Rahadian Limanjaya NRP 3103010119

Telah diuji pada tanggal 20 Maret 2015 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Prof, Dr. Teman Koesmono, MM

NIK. 311. 87. 0134

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovikus Dasdi.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.

NIK. 311.99.0369

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, ATMOSFER,
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGARUH KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA SALON
JOHNNY ANDREAN TUNJUNGAN PLAZA DI SURABAYA**

OLEH:

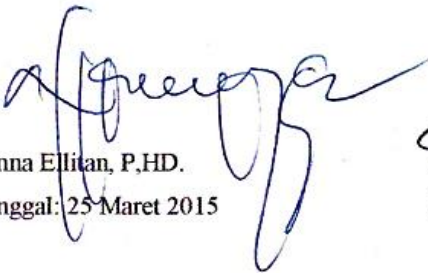
RANDY RAHADIAN LIMANJAYA

3103010119

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Lenna Ellitan, P,HD.

Tanggal: 25 Maret 2015



Hendro Susanto, SE, MM.,

Tanggal: 25 Maret 2015

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Randy Rahadian Limanjaya

NRP : 3103010119

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Atmosfer terhadap Kepuasan Konsumen dan Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Salon Johnny Andean Tunjungan Plaza 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.

Surabaya, 25 Maret 2015

Yang menyatakan



Randy Rahadian Limanjaya

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Atmosfer terhadap Kepuasan Konsumen dan Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Salon Johnny Andrean Tunjungan Plaza Surabaya”. 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, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bpk Dr. Lodovicus Lasdi selaku dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elizabeth Supriharyati, SE. M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Widya Mandala Surabaya.
3. Lena Ellitan, P,HD dan Hendro Susanto, SE, MM., selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis berkuliah selama ini.
5. Mama yaitu Ifanda Linawati dan saudara Vinda dan Kelvin atas dukungan doa serta kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
6. Sahabat, teman akrab atau pun calon pendamping saya Margareta yang telah mendukung dan memberikan semangat 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, 25 Maret 2015

Randy Rahadian Limanjaya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	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.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Skripsi.....	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.4 Model Penelitian.....	26
2.5 Hipotesis.....	27
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Penelitian.....	28

3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	28
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel...	33
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
BAB 4.	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1	Karakteristik Responden.....	39
4.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
4.3	Uji Asumsi SEM.....	50
4.4	Uji Keseluruhan Model.....	56
4.5	Persamaan Struktural.....	58
4.6	Pengujian Hipotesis.....	59
4.7	Pembahasan.....	61
BAB 5.	SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	12
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Usia.....	41
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4.4 Pengeluaran Perbulan.....	43
Tabel 4.5 Profesi.....	44
Tabel 4.6 Seberapa Sering Ke Jasa Salon Johnny Andrean	45
Tabel 4.7 Interval Rata-rata Skor.....	46
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	46
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	47
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Atmosfer.....	49
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	52
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.17 Ikhtisar <i>Goodness of Fit</i>	58
Tabel 4.18 Pengujian Hipotesis.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Lampiran 4 Statistik Deskriptif

Lampiran 5 Uji Validitas

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Uji Normalitas

Lampiran 8 Output SEM

Lampiran 9 Output Gambar (Estimasi, T-values, Standardized)

Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Atmosfer terhadap Kepuasan
Konsumen dan Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas
Konsumen pada Salon Johnny Andean Tunjungan Plaza Surabaya

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan suatu kunci yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan, terutama bergerak di bidang jasa seperti salon Johnny Andean Tunjungan Plaza di Surabaya khususnya, penelitian ini bertujuan untuk mengukur Loyalitas konsumen pada salon ini dipengaruhi faktor apa saja, dan peneliti memilih beberapa pengaruh untuk mengukur loyalitas konsumen yaitu Kualitas Layanan, Citra Merek, Atmosfer dan Kepuasan Konsumen, peneliti memilih variabel – variabel ini karena dianggap cocok untuk di terapkan pada penelitian ini.

Dalam studi ini yang digunakan adalah penelitian konklusif pada studi penelitian eksperimental atau sebab dan akibat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel *non probability sampling*. Jenis metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Contoh yang digunakan adalah 100 orang yang pernah menggunakan jasa dari Salon Johnny Andean di Tunjungan Plaza Surabaya. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Teknik yang digunakan adalah analisis SEM dengan bantuan program LISREL. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, Citra Merek, Atmosfer belum tentu memberikan pengaruh atas kepuasan konsumen. Dan apabila konsumen merasa puas otomatis akan adanya loyalitas dari konsumen,

Kata kunci: Kualitas Layanan; Citra Merek; Atmosfer; Loyalitas Konsumen; Kepuasan Konsumen.

Effect of Service Quality, Brand Image, Atmospheric Influence on
Consumer Satisfaction and Customer Satisfaction to Customer Loyalty at
Johnny Andrean Salon Tunjungan Plaza Surabaya

ABSTRACT

Quality of service is a key that must be owned by each company, mainly engaged in services such as Johnny Andrean Salon Tunjungan Plaza Surabaya in particular, this study aims to measure customer loyalty in this salon is influenced by anything, and some researchers choose to measure the influence of loyalty consumers are Quality of Service, Brand Image, atmosphere and customer satisfaction, the researchers chose a variable - this variable because it is considered suitable to be applied in this study.

In this study used is conclusive studies on experimental research studies or cause and effect. The sampling technique used is a sample of non-probability sampling. This type of method is purposive sampling. The example used is the 100 people who never menggunakan services of Johnny Andrean Salon in Tunjungan Plaza Surabaya. Data were collected using a questionnaire. The technique used is the analysis of SEM with the help of LISREL program. The results of this analysis showed that the quality of service, brand image, atmosphere is not necessarily an impact on customer satisfaction. And if consumers are satisfied automatically be any loyalty from consumers,

Keywords: Quality of Service; Brand Image; atmosphere; Customer Loyalty; Consumer satisfaction.