



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN RM.SEDERHANA CABANG
BENDUNGAN HILIR JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

NIA AMBRITA FITRI

1414-1111-613

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MENYELESAIKAN SARJANA EKONOMI STRATA SATU**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2018

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Jakarta, Agustus 2018

ttd

Nia Ambrita Fitri

1414-1111-613

**SEKOLAH TINGGI EKONOMI JAKARTA
INTERNATIONAL COLLEGE**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nia Ambrita Fitri
NIM : 1414-1111-613
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh *Brand Image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Rm.Sederhana Cabang Bendungan Hilir Jakarta Pusat

Jakarta, Agustus 2018

Pembimbing Utama ,

Pembimbing Pendamping ,

(Zurlina Lubis, SE, MM)

(Drs.H.Arjuna Wiwaha, MM)

Mengetahui,
Puket I Bidang Akademik STIE JIC

(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU

Ujian Skripsi diselenggarakan :,.....,.....

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	:	
Anggota	: 1.	
	2.	
	3.	
	4.	

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena telah memberikan nikmat yang tiada tara atas berkat dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktu yang telah ditentukan. Begitu pula shalawat serta salam penulis haturkan kehadiran Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat, keluarga dan pengikutnya sampai akhir jaman.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jenjang Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh *Brand Image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen RM.Sederhana Cabang Bendungan Hilir Jakarta”**.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan ini penulis tunjukan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Agus Susanto, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM, selaku Puket I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbinganya.

3. Ibu Zurlina Lubis, SE, MM, selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Arifin Nugroho, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College yang telah mendidik dan membimbing penulis selama perkuliahan berlangsung.
6. Orang tua dan adik-adik saya yang selalu memberikan kasih sayang, memberikan motivasi, dukungan serta mendidik penulis sampai dengan saat ini.
7. Pak Asril selaku Manajer RM. Sederhana Cabang Bendungan hilir yang sudah bersedia memberikan izin untuk melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Diah selaku staf Sumber Daya Manusia dari RM. Sederhana yang sudah bersedia membantu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Nurma, Tiara, Ai, Risti, Febri, Zabet, Umam, dan Zelin selaku teman-teman penulis dalam prodi Akuntansi Audit yang telah memberikan doa dan dukungan serta waktu untuk sekedar berbagi ilmu sewaktu penulis kuliah.

10. Arif, Handoko, Wawan, Miska, dan Rahma selaku teman-teman penulis dalam prodi Manajemen Pemasaran yang telah memberikan doa dan dukungan serta waktu untuk sekedar berbagi ilmu sewaktu penulis kuliah.
11. Sahabat – sahabat saya Tasya, Salsabilah dan Febrian yang sudah membantu, menyemangati, menemani saya dalam pembuatan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat di terima oleh bapak/ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Agustus 2018

Nia Ambrita Fitri
1414-1111-613

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademika STIE Jakarta International College, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nia Ambrita Fitri

NIM : 1414-1111-613

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIE Jakarta International College **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** atas skripsi saya yang berjudul:

” Pengaruh *Brand Image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Rm.Sederhana Cabang Bendungan Hilir Jakarta Pusat”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini STIE Jakarta International College berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Jakarta, Agustus 2018

Nia Ambrita Fitri

1414-1111-613

ABSTRACT

Nia Ambrita Fitri, 1414.1111, 613. The Effect of Brand Image and Service Quality on Customer's Loyalty of RM. Sederhana Bendungan hilir, Central Jakarta, 123 pages, 46 tables, and 10 figures, Jakarta, 2018

This research objective is to determine the effect of Brand Image and Service Quality the Costomer's Loyalty of RM Sederhana Bendungan hilir, Central Jakarta.

This research was done to RM Sederhana Bendungan hilir, Central of Jakarta. The time of research was for month of January to August of 2018. The method used in this research is library. Population used was 1000 and Sample used was 100 consumer that sold RM Sederhana Bendungan hilir, Central Jakarta.

The result shows that Brand Image variable and Service Quality variable have positive and significant influence for Customer's Loyalty. RM Sederhana Bendungan hilir, Central Jakarta.

Reference: 7 books (2011 – 2016), 26 journals, 2 thesis, 4 websites, thesis adviser : Zurlina Lubis and Arjuna wiwaha.

Key words: Brand Image, Service Quality, Customer's Loyalty.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Kajian Teoritis.....	8
1. <i>Brand Image</i> (citra merek)	8
a. Teori <i>Brand</i>	8
b. Teori <i>Image</i>	9
c. Teori <i>Brand Image</i>	9
d. Pengukuran Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	11
e. Tingkatan Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	12
f. Manfaat Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	13
g. Faktor – faktor Pembentukan Citra Merek.....	13
h. Dimensi Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	14
i. Indikator <i>Brand Image</i>	14

2.	Kualitas Pelayanan	15
a.	Teori Citra Kualitas.....	15
b.	Teori Pelayanan	16
c.	Teori Kualitas Pelayanan	17
d.	Prinsip-Prinsip kualitas layanan	18
e.	Faktor–faktor meiningkatkan kualitas pelayanan	19
f.	Dimensi Kualitas Pelayanan	20
3.	Loyalitas Konsumen.....	21
a.	Teori Loyalitas	21
b.	Teori Loyalitas Konsumen.....	21
c.	Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	23
d.	Mengukur kesetiaan atau loyalitas kosumen.....	23
e.	Faktor – faktor Mempengaruhi Loyalitas	24
f.	Tahap – Tahap Loyalitas Pelanggan	25
g.	Indikator Loyalitas	26
B.	Penelitian Terdahulu	27
C.	Kerangka Pemikiran.....	30
D.	Hipotesis.....	31
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	32
B.	Metode Penelitian.....	32
C.	Definisi oprasional Variabel	33
D.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	34
E.	Intrumen Penelitian	39
F.	Teknis analisis data	44
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A.	Sejarah Singkat.....	56
B.	Stuktur Organisasi Perusahaan	61
C.	Kegiatan Perusahaan	67
D.	Gambaran Keberhasilan dan Kendala Perusahaan	68
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Umum Responden Penelitian.....	69
B.	Deskripsi Data Hasil Penelitian	75
1.	Brand Image	75
2.	Kualitas Pelayanan	79
3.	Loyalitas Konsumen.....	85
C.	Pengujian Asumsi-Asumsi Model Regresi	91
D.	Pembahasal Hasil Penelitian	112
BAB VI	KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	

A. Kesimpulan	118
B. Keterbatasan.....	118
C. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	27
TABEL 3.1 : Skala Pengukuran	39
TABEL 3.2 : Uji Validitas Brand Image (X1).....	41
TABEL 3.3 : Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	41
TABEL 3.4 : Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y).....	42
TABEL 3.5 : Uji Reliabilitas Brand Image (X1)	43
TABEL 3.6 : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	43
TABEL 3.7 : Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen	44
TABEL 3.8 : Interpretasi Koefisien Korelasi.....	51
TABEL 5.1 : Jenis Kelamin	69
TABEL 5.2 : Status	70
TABEL 5.3 : Usia.....	71
TABEL 5.4 : Pendidikan	72
TABEL 5.5 : Pekerjaan	73
TABEL 5.6 : Pendapatan.....	74

TABEL 5.7	: Mengkonsumsi	75
TABEL 5.8	: Brand Image Pernyataan 1	76
TABEL 5.9	: Brand Image Pernyataan 2	77
TABEL 5.10	: Brand Image Pernyataan 3	77
TABEL 5.11	: Brand Image Pernyataan 4	78
TABEL 5.12	: Brand Image Pernyataan 5	78
TABEL 5.13	: Brand Image Pernyataan 6	79
TABEL 5.13	: Kualitas Pelayanan Pernyataan 1	80
TABEL 5.15	: Kualitas Pelayanan Pernyataan 2	80
TABEL 5.16	: Kualitas Pelayanan Pernyataan 3	81
TABEL 5.17	: Kualitas Pelayanan Pernyataan 4	81
TABEL 5.18	: Kualitas Pelayanan Pernyataan 5	82
TABEL 5.19	: Kualitas Pelayanan Pernyataan 6	83
TABEL 5.20	: Kualitas Pelayanan Pernyataan 7	83
TABEL 5.21	: Kualitas Pelayanan Pernyataan 8	84
TABEL 5.22	: Kualitas Pelayanan Pernyataan 9	84
TABEL 5.23	: Kualitas Pelayanan Pernyataan 10	85
TABEL 5.24	: loyalitas Konsumen Pernyataan 1	86
TABEL 5.25	: loyalitas Konsumen Pernyataan 2	87
TABEL 5.26	: loyalitas Konsumen Pernyataan 3	87
TABEL 5.27	: loyalitas Konsumen Pernyataan 4	88

TABEL 5.28 : loyalitas Konsumen Pernyataan 5	88
TABEL 5.29 : loyalitas Konsumen Pernyataan 6	89
TABEL 5.30 : Rangkuman Analisis Dan Interpretasi Data Kuesioner Brand Image	90
TABEL 5.31 : Rangkuman Analisis Dan Interpretasi Data Kuesioner Kualitas Pelayanan	90
TABEL 5.32 : Rangkuman Analisis Dan Interpretasi Data Kuesioner Loyalitas Komsumen.....	91
TABEL 5.33 : Uji Kolmogorov	94
TABEL 5.34 : Uji Multikolinierritas Berdasarkan Nilai Tolerance dan Variace Inflation Facctor (VIF).....	95
TABEL 5.35 : Uji Regresi Linier Sederhana Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen	97
TABEL 5.36 : Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	99
TABEL 5.37 : Uji Regresi Linear Berganda.....	101
TABEL 5.38 : Uji Koefisien Korelasi Parsial Brand Imnage Terhadap Loyalitas Konsumen.....	102
TABEL 5.39 : Uji Koefisien Korelasi Parsial Kulaitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	103
TABEL 5.40 : Uji Koefisien Korelasi Berganda	103
TABEL 5.41 : Uji Koefisien Derteminasi Brand Imnage Terhadap Loyalitas Konsumen.....	104

TABEL 5.42 : Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	105
TABEL 5.43 : Uji Koefisien Determinasi Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	106
TABEL 5.44 : Uji Statistik T Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen.....	107
TABEL 5.45 : Uji Statistik T Terhadap loyalitas Konsumen	109
TABEL 5.46 : Uji Statistik F	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Kerangka Pemikiran	30
Gambar 2	: Logo Restoran Sederhana	60
Gambar 3	: Stuktur Organisasi Restoran sederhana	61
Gambar 4	: Normalitas Histogram.....	92
Gambar 5	: Normalitas P- Plot.....	93
Gambar 6	: Uji Heteroskedastisitas	96
Gambar 7	: Grafik Regresi.....	98
Gambar 8	: Grafik Regresi.....	100
Gambar 9	: Grafik statistik T	108
Gambar 10	: Grafik Statistik T	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner
Lampiran 2. Tabulasi Data Brand Image
Lampiran 3. Tabulasi Data Kualitas pelayanan
Lampiran 4. Tabulasi Data Loyalitas Konsumen
Lampiran 5. Tabel T
Lampiran 6. Tabel F
Lampiran 7. Tabel R
Lampiran 8. Surat Keterangan Riset
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup

