

**ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada PT. Total Printing Indonesia di Rawamangun)**

SKRIPSI

**CHAERUNISAH
2114000408**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada PT. Total Printing Indonesia di Rawamangun)

SKRIPSI

CHAERUNISAH

2114000408



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN SEKOLAH
TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada PT. Total Printing Indonesia Di Rawamangun)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 September 2021



CHAERUNISAH
NPM 2114000408

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :


**ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Pada PT. Total Printing Indonesia DiRawamangun)

Di buat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar ME. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 27 September 2021

Menyetujui
Pembimbing

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1Manajemen


Ir. Ginanjar Syamsuar, ME


Muhammad Nabraditya, BBA., M.Sc


HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul :


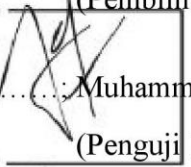
**ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Pada PT. Total Printing Indonesia Di Rawamangun)


Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang di selenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **27 September 2021** dengan nilai **A-**.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Program Studi Manajemen)

2. ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Pembimbing)

3.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Penguji 1)

4. ; Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat di selesaikan berkat bantuan dosen pembimbing dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala dapat di hadapi dan di atasi hingga terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. dan Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc., selaku Kepala Program S-1 Manajemen.
4. Segenap Dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada semua Pelanggan PT. Total Printing Indonesia yang telah banyak membantu penulis untuk memperoleh data yang di perlukan.
6. Kepada keluarga tercinta Mamah Sanawiyah, Adik saya Muhammad Rifqi Alpian, Naila Zhafira Azka, Muhammad Farhan Kamil, yang tak pernah putus memberikan doa. dan untuk Bapak Suwardi terima kasih banyak untuk dukungannya, doanya, biaya yang telah di berikan serta kasih sayang yang tulus dan selalu memberikan saran dan motivasi untuk menyelesaikan studi ini.
7. Untuk Agil Al Hariri, S.E. terima kasih atas waktu, tenaga, saran, dan selalumemberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

8. Untuk teman seperjuangan “Pejuang Skripsi” Kanah, S.M. terima kasih atas dukungan, saran, dan selalu memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Untuk Nurul Rifki, S.M. terima kasih untuk waktu dan telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk membangun, dari seluruh pembaca dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 27 September 2021



CHAERUNISAH

NPK 2114000408

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : CHAERUNISAH
NPM : 2114000408
Program Studi : S-1 MANAJEMEN
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :
ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada PT. Total Printing Indonesia Di Rawamangun)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 27 September 2021

Yang menyatakan,



CHAERUNISAH

Chaerunisah

NPK 2114000408

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

**ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI I
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada PT. Total Printing Indonesia di Rawamangun)**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (kasus pada pelanggan PT. Total Printing Indonesia Di Rawamangun).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Total Printing Indonesia Di Rawamangun.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode probability sampling besar sampel di tentukan dengan menggunakan rumus MOE karna jumlah populasi berukuran besar dan tidak di ketahui secara pasti maka jumlah sampel yang dapat mewakili populasi sebanyak 97, dan di tarik menjadi 100 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur atau path analysis dengan SPSS versi 26.0

Hasil dari menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ada Secara tidak langsung citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan PT. Total Printing Indonesia.

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

Chaerunisah

NPK 2114000408

Program Studi S-1 Manajemen

Supervisor :

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF COMPANY IMAGE AND
SERVICE QUALITY ON LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION
(Study at PT. Total Printing Indonesia in Rawamangun)***

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of corporate image and service quality on loyalty through customer satisfaction as an intervening variable (the case of customers of PT. Total Printing Indonesia in Rawamangun).

The population in this study were customers of PT. Total Printing Indonesia In Rawamangun.

The sampling technique used is the probability sampling method, the sample size is determined using the MOE formula because the population is large and not known for certain, the number of samples that can represent the population is 97, and is drawn to 100 people. This study uses path analysis techniques with SPSS version 26.0

The results show that the company's image has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction has an effect on customer loyalty. Company image has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. There is an indirect effect on corporate image loyalty through customer satisfaction. Indirectly the quality of service affects loyalty through customer satisfaction PT. Total Printing Indonesia.

Keywords : Company Image, Service Quality, Loyalty, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI ..	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	15
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Pemasaran	16
2.2.2. Pemasaran Jasa	16
2.2.3. Citra Perusahaan	17
2.2.4. Kualitas Pelayanan	19
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	20

2.2.6. Loyalitas Pelanggan	24
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	27
2.3.1 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan	27
2.3.2 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.3.5 Pengaruh Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	30
2.5.1 Identifikasi variabel-variabel penelitian	30
2.5.2. Uraian konsepsional tentang variabel	31
BAB III METODA PENELITIAN	33
3.1 Strategi Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi Penelitian	33
3.2.2 Sampel Penelitian	34
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Pengumpulan Data	35
3.4 Definisi Operasional Variabel	36
3.4.1 Operasional Variabel	36
3.5 Metoda Analisis Data	40
3.5.1 Metoda Pengolahan Data.....	40
3.5.2 Metoda Penyajian Data	41
3.5.3 Analisis Statistik Data	41
3.6 Pengujian Hipotesis.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum	45
4.2 Gambaran Umum Responden	48
4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	48
4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pertama Kali Mengenal	49
4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	51
4.3 Analisis Statistik Data	51
4.3.1 Hasil Uji Instrumen	54
4.3.2 Hasil Analisis Statistik Data.....	57
4.4 Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung dan Tidak Langsung	59
4.5 Hasil Pembahasan	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Selanjutnya	64
DAFTAR REFERENSI	66
DAFTAR LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator dan Sub Indikator Untuk Variabel Citra Perusahaan.....	36
Tabel 3.2 Indikator dan Sub Indikator Untuk Variabel Kualitas Pelayanan	37
Tabel 3.3 Indikator dan Sub Indikator Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 3.4 Indikator dan Sub Indikator Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan	39
Tabel 3.5 Skala Likret	39
Tabel 4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pertama Kali Mengenal	50
Tabel 4.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan ...	51
Tabel 4.6 Validitas Instrumen per butir untuk Citra Perusahaan (X ₁)	54
Tabel 4.7 Validitas Instrumen per butir untuk Kualitas Pelayanan(X ₂).....	55
Tabel 4.8 Validitas Instrumen per butir untuk Kepuasan Pelanggan(Y).....	56
Tabel 4.9 Validitas Instrumen per butir untuk Loyalitas Pelanggan (Z)	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabel.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	54
Gambar 3.1	Model Diagram Jalur Persamaan Struktural 1.....	55
Gambar 3.2	Model Diagram Jalur Persamaan Struktural 2.....	52
Gambar 4.1	Skala Likert Variabel Citra Perusahaan	52
Gambar 4.2	Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	52
Gambar 4.3	Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Gambar 4.4	Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan	52
Gambar 4.5	Hasil Diagram Jalur Persamaan Struktural 1	68
Gambar 4.6	Hasil Diagram Jalur Persamaan Struktural 2	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1.6. Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 1.2.6. Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 1.3.6. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 1.4.6. Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 1.5.6. Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 1.6.6. Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 3 Hasil Data Kuesioner Citra Perusahaan (X_1)	76
Lampiran 3 Hasil Data Kuesioner Citra Perusahaan (X_1)	77
Lampiran 3 Hasil Data Kuesioner Citra Perusahaan (X_1)	78
Lampiran 3 Hasil Data Kuesioner Citra Perusahaan (X_1)	79
Lampiran 4 Hasil Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_2)	81
Lampiran 4 Hasil Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_2)	82
Lampiran 4 Hasil Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_2)	83
Lampiran 5 Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)	84
Lampiran 5 Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)	85
Lampiran 5 Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)	86
Lampiran 6 Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)	87
Lampiran 6 Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)	88
Lampiran 6 Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)	89
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X_1)	92
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	97
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	99
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Z)	101
Lampiran 10.1.1 Hasil Uji Reliabilitas	102
Lampiran 10.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	103

Lampiran 11.1.2 Hasil Uji Regresi Linear 1	104
Lampiran 11.2.2 Hasil Uji Regresi Linear 2	105
Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	106