



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PENGGUNA GOJEK DI JAKARTA SELATAN)**

SKRIPSI

KINKA KILANY 2110111211

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PENGGUNA GOJEK DI JAKARTA SELATAN)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

KINKA KILANY 2110111211

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Kinka Kilany

NIM : 2110111211

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Desember 2024

Yang menyatakan,



METERAN
TEMBEL
159ALX332702222
(Kinka Kilany)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kinka Kilany
NIM : 2110111211
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan
Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Gojek di Jakarta Selatan)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Januari 2025

Yang menandatangani



29AMX157545909
(Kinka Kilany)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA
PENGGUNA GOJEK DI JAKARTA SELATAN)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

KINKA KILANY 2110111211

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 16 Desember 2024

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Triwardhani, SE., MM., Ph.D
Ketua Penguji



Yulinar, SE., MM
Penguji I



Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubacah, SE., MM
Dekan



Siti Hidayati, SE., MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Desember 2024

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND
IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY
CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON GOJEK USERS
IN SOUTH JAKARTA)**

By Kinka Kilany

ABSTRACT

Marketing in the era of the digital service industry is important to understand in order to help technology companies, especially in the field of multiservice services in Indonesia, to maintain their position and competitiveness. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and brand image on customer loyalty through Gojek customer satisfaction in South Jakarta. The population in this study are Gojek users who are active and domiciled in South Jakarta and have used Gojek services. The sample used in this study was 100 respondents. The analysis technique used is Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 4.0 software. The results obtained are, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, brand image has no effect and is not significant to customer loyalty, service quality and brand image have a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality and brand image have a positive and significant effect on customer loyalty through Gojek customer satisfaction in South Jakarta.

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA
PENGGUNA GOJEK DI JAKARTA SELATAN)**

Oleh Kinka Kilany

ABSTRAK

Pemasaran di era industri layanan digital penting untuk dipahami guna membantu perusahaan teknologi khususnya pada bidang layanan *multiserivice* di Indonesia agar dapat mempertahankan posisi dan daya saingnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Gojek di Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna Gojek yang beraktivitas dan berdomisili di Jakarta Selatan dan pernah menggunakan layanan Gojek. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra merek tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Gojek di Jakarta Selatan.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek

BERITA ACARA UJIAN



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Senin, tanggal 16 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Kinka kilany**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111211**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA GOJEK DI JAKARTA SELATAN)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Ketua	1.
2	Yuliniar, SE, MM	Anggota I	2.
3	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 16 Desember 2024

Mengesahkan

A. A. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yaitu Allah SWT terhadap segala karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Gojek di Jakarta Selatan)” dapat selesai tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ucapan terima kasih diberikan kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE., MM. selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM.. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, saran, dan waktunya selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantara, SS, MBA, CWM selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama ini.
6. Kedua orang tua, kakak dan adik penulis yang memberikan semangat dan dukungan penuh.
7. Rekan-rekan penulis yang memberikan saran dan pandangan sebagai sarana berdiskusi sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih ada keterbatasan dalam penelitian ini sehingga terbuka lebar untuk diberikan saran dan kritik yang dapat menyempurnakan penelitian menjadi lebih baik. Harapannya, semoga penelitian ini dapat meningkatkan wawasan pembaca terkait dengan proses pemasaran.

Jakarta, 01 September 2024

Kinka Kilany

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 Perilaku Konsumen	14
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.5 Kualitas Pelayanan	19
2.1.6 Citra Merek	21
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	23
2.3 Model Penelitian	39
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.3.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	40

2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	40
2.3.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	40
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	41
2.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	41
2.3.7 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	42
2.4 Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.1.1 Definisi Operasional.....	44
3.1.2 Pengukuran Variabel	45
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.2.1 Populasi.....	46
3.2.2 Sampel	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.3.1 Jenis Data.....	47
3.3.2 Sumber Data.....	47
3.3.3 Pengumpulan Data	48
3.4 Teknik Analisis Data.....	49
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	49
3.4.2 Analisis Statistik Inferensial.....	50
3.4.3 Uji Validitas	53
3.4.4 Uji Reliabilitas	54
3.4.5 Uji Hipotesis.....	55
3.4.6 Uji Mediasi Variance Accounted For (VAF)	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	59
4.2 Deskripsi Data Penelitian	59
4.2.1 Deskripsi Data Responden	59
4.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	64
4.3.1 Analisis Data Deskriptif	64
4.3.2 Analisis Data Inferensial.....	68
4.4 Pembahasan.....	79
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	79

4.4.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4.4.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	84
4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	85
4.4.7 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Simpulan	88
5.1 Keterbatasan Penelitian	89
5.3 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
RIWAYAT HIDUP	96
LAMPIRAN	xcvii

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Layanan Transportasi Online Pilihan Konsumen	3
Tabel 2. Peringkat, Jumlah Unduhan dan Jumlah Ulasan Aplikasi Transportasi Online di Play Store	5
Tabel 3. Matriks Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 4. Matriks Pengukuran Variabel	45
Tabel 5. Matriks Pengukuran Data Skala Likert.....	48
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 7. Interpretasi Nilai Loading Factor.....	50
Tabel 8. Kriteria Tingkat Reliabilitas	54
Tabel 9. Nilai Loading factor Variabel Loyalitas Pelanggan.....	65
Tabel 10. Nilai Loading factor Variabel Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 11. Nilai Loading factor Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 12. Nilai Loading factor Variabel Citra Merek.....	67
Tabel 13. Convergent Validity Berdasarkan Loading factor Outer Model.....	69
Tabel 14. Average Variance Extracted (AVE)	70
Tabel 15. Nilai Cross-Loading Uji Validitas Diskriminan	70
Tabel 16. Uji Reliabilitas	72
Tabel 17. R-Square.....	74
Tabel 18. Q-Square	74
Tabel 19. Uji Bootstrapping.....	75
Tabel 20. Variance Accounted For (VAF).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Alasan Memilih Transportasi Online.....	2
Gambar 2. Jasa Transportasi Online dengan Unduhan Terbanyak di Indonesia (2022-2023).....	4
Gambar 3. Permasalahan utama menggunakan transportasi online.....	6
Gambar 4 Ulasan Gojek di Play Store	8
Gambar 5. Model Penelitian Empiris.....	39
Gambar 6. Langkah-langkah Penggunaan Partial Least Square	51
Gambar 7. Inner Model.....	51
Gambar 8. Outer Model	52
Gambar 9. Diagram Jalur PLS	52
Gambar 10. Logo Gojek.....	59
Gambar 11. Data Jenis Kelamin Responden.....	60
Gambar 12. Data Rentang Usia Responden.....	61
Gambar 13. Data Jenis Pekerjaan Responden.....	61
Gambar 14. Data Penghasilan (per bulan) Responden.....	62
Gambar 15. Data Rata-rata Penggunaan Layanan (per Minggu).....	63
Gambar 16. Data Domisili Responden.....	64
Gambar 17. Hasil Pengujian Outer Model.....	69
Gambar 18. Hasil Pengujian Inner Model.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	xcvii
Lampiran 2. Data Kuesioner 100 Responden	ciii
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	cxii
Lampiran 4. Nilai T-tabel.....	cxiv
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Judul	cxv
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	cxvi
Lampiran 7. Kartu Monitoring Bimbingan Skripsi.....	cxviii