



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA ICHIBAN SUSHI MARGO CITY DEPOK)**

SKRIPSI

NUR HIKMAH

1210111042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2018**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA ICHIBAN SUSHI MARGO CITY DEPOK)**

SKRIPSI

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

NUR HIKMAH

1210111042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2018**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nur Hikmah

NIM. : 1210111042

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

Jakarta, 29 Juni 2018

Yang Menyatakan



Nur Hikmah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Nur Hikmah
NIM. : 1210111042
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
Jenis Karya : Skripsi

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

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap
Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Ichiban Sushi Margo City Depok)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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.

Jakarta, 29 Juni 2018

Yang Menyatakan



Nur Hikmah

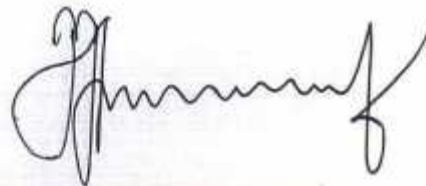
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA ICHIBAN SUSHI MARGO CITY DEPOK)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NURHIKMAH
1210111042

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 29 Juni 2018
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Pandapotan Simarmata, MM
Ketua Penguji



Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM
Penguji I



Dra. Heni Nastiti, MM
Penguji II (Pembimbing I)



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Wahvudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi Manajemen S1

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 29 Juni 2018



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 GENAP TA. 2017/2018

Hari ini Jumat , tanggal 29 Juni 2018, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : NUR HIKMAH

No.Pokok Mahasiswa : 1210111042

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Ichiban Sushi Margo City Depok)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Pandapotan Simarmata, MM	Ketua	1.
2	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM	Anggota I	2.
3	Dra. Heni Nastiti, MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing



Jakarta, 29 Juni 2018

Mengosahkan

A.n. DEKAN

Kontrol. Manajemen S.1

Wahyuadi, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga usulan penelitian ini dapat berhasil diselesaikan. Usulan penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan April 2018 dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Ichiban Sushi Margo City Depok)"**. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jakarta, Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku Ka. Progdil S1 Manajemen, Ibu Dra. Heni Nastiti, M.M dan Bapak Drs. Syarif Ali M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat bagi peneliti, serta ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada seluruh Dosen, Staff Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan akademik bagi peneliti selama penelitian.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua dan saudara kandung serta seluruh keluarga yang tiada hentinya memberikan peneliti semangat dan selalu mendoakan yang terbaik, agar usulan penelitian ini berhasil diselesaikan. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada Arie dan Arung telah membantu dalam sistematika penulisan.

Penulis juga ucapkan terimakasih kepada member EXO dan Kang Daniel yang memberikan semangat. Penulis juga ucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat terdekat yang sangat berjasa dalam penelitian ini yaitu Violla, Kiki, Ima, Nina, Yunal, Ade, Arman, Elvasyf, Desiana, Hani. Selain itu, teman seperjuangan skripsi Gendis, Indah serta kepada seluruh teman-teman S1 Manajemen 2014 yang peneliti tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat peneliti.

Kritik dan saran peneliti harapkan dan semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 29 Juni 2018

Nur Hikmah

DAFTAR ISI

HALAMANAN SAMPUL	iii
HALAMAN JUDUL	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I	PENDAHULUAN	1
I.1	Latar Belakang	1
I.2	Rumusan Masalah	7
I.3	Tujuan Penelitian.....	8
I.4	Manfaat Penelitian.....	8

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA, MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS	9
II.1	Tinjauan Pustaka	9
II.1.1	Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Citra Merek	9
II.1.1.1	Loyalitas Pelanggan	10
II.1.1.2	Kualitas Pelayanan	12
II.1.1.3	Kualitas Produk	15
II.1.1.4	Citra Merek	17
II.1.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	19
II.1.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	20
II.1.4	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
II.2	Penelitian	20
II.3	Hipotesis	21

BAB III	MOTODE PENELITIAN	22
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
III.1.1	Definisi Operasional.....	22
III.1.2	Pengukuran Variabel	23
III.2	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	23
III.2.1	Populasi	23
III.2.2	Sampel	23

III.3	Teknik Pengumpulan Data	24
III.3.1	Jenis Data	24
III.3.2	Sumber Data	25
III.3.3	Pengumpulan Data	25
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	26
III.4.1.1	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	27
III.4.1.2	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	27
III.4.1.3	Langkah-Langkah PLS.....	28
III.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	29
III.4.3	Analisis Deskriptif.....	30
III.4.3.1	Analisis Inferensial.....	31
III.4.4	Uji Hipotesis.....	33
III.4.4.1	Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	33
III.4.4.2	Uji Koefesien Determinasi (R^2)	33
III.4.4.3	Uji <i>Q Square</i>	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
IV.1	Deskripsi objek penelitian	34
IV.1.1	Sejarah Ichiban Sushi Indonesia	34
IV.1.2	Deskripsi Data	35
IV.1.2.1	Deskripsi Data Responden	35
IV.1.2.2	Analisis Data Deskriptif	39
IV.1.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	42
IV.1.3.1	Uji Validitas	43
IV.1.3.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	43
IV.1.3.3	Uji Validitas Konvergen.....	45
IV.1.3.4	Uji Validitas Diskriminan	46
IV.1.3.5	Uji Reliabilitas.....	47
IV.1.3.6	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	49
IV.1.3.7	Uji <i>R Square</i>	49
IV.1.3.8	Uji <i>Q Square</i>	49
IV.1.3.10	Uji t-Statistik	51
IV.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	53
IV.2.2	Pengaruh Kualitas Produk Dengan loyalitas pelanggan	53
IV.2.3	Pengaruh Citra Merek Dengan Loyalitas Pelanggan	54
IV.3	Keterbatasan Penelitian	54
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	55
V.1	Simpulan.....	55
V.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57	
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Top Brand Index Ichiban Sushi Tahun 2015-2017	3
Tabel 2.	Pengukuran Variabel	23
Tabel 3.	<i>Skala Likert</i>	25
Tabel 4.	Kisi-kisi Instrumen	26
Tabel 5.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	30
Tabel 6.	Peringkat Jawaban Kuesioner	30
Tabel 7.	Interpretasi Nilai Persentase Responden	31
Tabel 8.	Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin	35
Tabel 9.	Karakteristik Responden Menurut Usia.	36
Tabel 10.	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	36
Tabel 11.	Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan.....	37
Tabel 12.	Karakteristik Responden Menurut Pehasilan.	38
Tabel 13.	Interpretasi Nilai Persentase Responden	40
Tabel 14.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ...	40
Tabel 15.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 16.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	41
Tabel 17.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .	42
Tabel 18.	Hasil <i>Outer Model</i>	44
Tabel 19.	<i>Outer Loading Factor</i>	45
Tabel 20.	<i>Fornell-Lacker Criterium</i>	46
Tabel 21.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	47
Tabel 22.	<i>Composite Reliability</i>	47
Tabel 23.	<i>Cronbach's Alpha</i>	48
Tabel 24.	Nilai <i>R Square</i>	49
Tabel 25.	Hasil Uji t-Statistik.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Survei Pendahuluan loyalitas pelanggan Ichiban Sushi Margo City Depok.	5
Gambar 2. Kerangka Model Penelitian.....	21
Gambar 3. Langkah-langkah Analisis PLS.....	28
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian.....	29
Gambar 5. Gambar <i>Outer Model</i>	43
Gambar 6. <i>Inner Model</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil *Output Outer Model* PLS
- Lampiran 7. Hasil *Output Model* PLS
- Lampiran 8. Hasil *Inner Model* PLS
- Lampiran 9. T Tabel dan R Tabel
- Lampiran 10. Surat Riset