

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI ALFAMART WILAYAH CIKARANG
KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI



**OLEH:
MUHAMAD IKBAL RUDIN
NIM : 112010265**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI ALFAMART WILAYAH CIKARANG
KABUPATEN BEKASI**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH:
MUHAMAD IKBAL RUIDN
NIM: 112010265

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi :

Nama Mahasiswa : Muhamad Ikbal Rudin
NIM : 112010265
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Alfamart Wilayah Cikarang Kabupaten Bekasi.

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta telah dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftar diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 1 Juli 2024

Pembimbing,



Edy Saptono, SH.,M.B.A
0412118305

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI ALFAMART WILAYAH CIKARANG KABUPATEN BEKASI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Muhamad Ikbal Rudin
112010265

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 27 bulan Juli, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji

Nama : Dadang Heri Kusumah, S.I.P., M.Si
NIDN : 0429116401

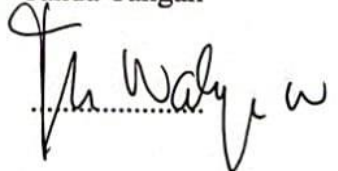
Tanda Tangan



Anggota Penguji

Nama : Tri Wahyu Wirjawan, S.E., M.M
NIDN : 0404046906

Tanda Tangan



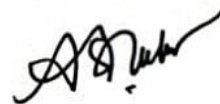
Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani, RDS, S.E., M.Sc.
NIDN : 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M
NIDN : 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Ikbal Rudin

NIM : 112010265

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan Skripsi saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau ada banyaknya plagiat dalam bagian – bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan perundangan – undangan yang berlaku.

Bekasi, 1 Juli 2024

The stamp is rectangular with a yellow background and a red border. It features the text 'UNIVERSITAS PELITA BANGSA' at the top, 'METIBAL' in the middle, and '984 23760 900' at the bottom. A signature is written across the stamp.

Muhamad Ikbal Rudin

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya “

(Q.S Al-Baqarah: 285)

“ Tuhanmu tidak meninggalkanmu dan tidak pula membencimu “

(Q.S Ad-Duha: 3)

Karya ini merupakan persembahan untuk :

- a) Kedua orang tua saya yang amat sangat saya cintai beserta keluarga besar yang telah mencurahkan kasih sayang dan doa serta dukungan untuk saya di sepanjang saya melaksanakan Pendidikan ini. Terimakasih saya ucapkan pula untuk kedua orang tua yang senantiasa membantu saya dalam Menyusun skripsi ini.
- b) Terimakasih saya ucapkan kepada teman – teman saya dalam satu bimbingan skripsi yang telah membantu dan bersama - sama menyelesaikan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.
- c) Bapak ibu dosen yang telah mendidik saya dan memberikan ilmu serta teladan yang sangat berharga bagi saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Alfamart Wilayah Cikarang Kabupaten Bekasi” dengan baik. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada peneliti, maka dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis akan menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Yunita Ramadhani Ratnaningsih RDS, S.E.,M.Sc. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Eonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staff yang telah memberikan rekomendassi dan memfasilitassi penulis untuk dapat menulis skripsi
2. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, SE.,M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa.
3. Bapak Hamzah Muhammad Mardipuetra.,SKM.,MM, sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.
4. Bapak Edy Saptono, SH., M.B.A, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran dan kritik bimbingan arahan yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Tim penguji, Bapak Dadang Heri Kusumah, S.I.P., M.Si dan Bapak Tri Wahyu Wirjawan, S.E.,M.M, terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak atau Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian skripsi ini.

7. Keluarga tercinta kedua Orang tua, Kakak dan Adik saya yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada saya
8. Teman-teman Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa atas keakraban, diskusi, saran, semangat serta dukungan yang telah diberikan.
9. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu social Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam pelayanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini.
10. Akang Haji dan Ibu Haji selaku orang tua saya di pondok yang telah membiayai dan mendukung saya dalam proses perkuliahan saya ucapkan banyak terima kasih.
11. Purna Irawan, Saiful Bahri Selaku teman saya yang selaku mendukung proses penyelesaian skripsi ini.
12. Heru Surya Tanjung selaku sahabat saya yang selaku mendukung dan mendoakan saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu dimasa yang akan datang.

Bekasi, 1 Juli 2024

Penulis,



Muhamad Ikbal Rudin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Citra Merek.....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	23
2.3.1 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.2 Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian dan Desain Penelitian	27
3.1.1 Jenis Penelitian	27
3.1.2. Desain Penelitian	27
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30

3.4	Populasi dan Metode Pengumpulan Sampel	34
3.4.1	Populasi.....	34
3.4.2	Sampel	35
3.5	Jenis, Sumber, Data dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data	36
3.6	Metode Analisis Data	37
3.6.1	Uji Kualitas Data	38
3.6.1.1.	Uji Validitas	38
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	38
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	38
3.6.2.1.	Uji Normalitas.....	39
3.6.2.2	Uji Multikolinearsitas	39
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	40
3.6.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.6.2.5	Analisis Uji Hipotesis	41
3.6.2.6	Koefisien Determinasi (R ²).....	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian	42
4.1.2	Deskripsi Data	42
4.1.3	Analisis dan Uji Hipotesis	47
4.1.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
1.	Uji Validitas	47
2.	Uji Reliabilitas	49
4.1.3.2	Uji Asumsi Klasik	50
1.	Uji Normalitas.....	51
2.	Uji Multikolinieritas	53
3.	Uji Heteroskedasitas	54
4.1.3.3	Uji Regresi Linear Berganda	55
4.1.3.4	Hasil Uji Hipotesis	57
1.	Uji T (Parsial)	57
2.	Uji F (Simultan)	59
4.1.3.5	Koefisien Determinasi	60
a.	Pembahasan	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65	
LAMPIRAN.....	69	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Penjualan Retail 2022.....	1
Tabel 1. 2 Data Gerai Alfamart.....	11
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	31
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	38
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 5 Data Periode Berdasarkan Periode Pembelian.....	48
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Pengeluaran Setiap Bulan.....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas.....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Muktikolinieritas.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Glesjer Coeficients.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Liniear Berganda.....	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji T (Parsial).....	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan).....	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Penelitian	27
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	54
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-P plot.....	55
Gambar 4. 3 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	56
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Data Kuesioner	82
Lampiran 3 Tabulasi Data	95
Lampiran 4 Uji Validitas	114
Lampiran 5 Uji Reabilitas	118
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	119
Lampiran 7 Uji Hipotesis	122
Lampiran 8 Uji Koefisien Determinasi	123
Lampiran 9 Riwayat Hidup.....	124

*The Influence Of Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, On
Customer Loyalty In Alfamart In The Cikarang Region, Bekasi District*

Muhamad Ikbal Rudin¹⁾

Edy saptono²⁾

Abstract

Alfamart is one of the largest retailers in Indonesia engaged in general trade and services. Alfamart's business model is to sell daily necessities at affordable prices and is located around residential areas, offices or public facilities. The study aims to determine the effect of service quality, brand image, customer satisfaction on customer loyalty at Alfamart. This study is a quantitative study, the method used is non-probability sampling with purposive sampling technique and Roscoe's theory as the reference theory of the study. The sampling method of the study was 180 respondents and data collected through a questionnaire instrument. The data was processed statistically using SPSS version 25 software. The results of the study showed that partially the Service Quality variable (X1) had a positive and significant effect on customer loyalty of 0.004 <0.05 0.205, the Brand Image variable (X2) had a positive and significant effect on customer loyalty of 0.000 <0.05, the Customer Satisfaction variable (X3) had a positive and significant effect on customer loyalty of 0.000 <0.05.

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

- a) Mahasiswa
- b) Dosen Pembimbing

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI ALFAMART WILAYAH CIKARANG KABUPATEN BEKASI

Muhamad Ikbal Rudin¹⁾

Edy Saptono²⁾

ABSTRAK

Alfamart adalah salah satu retail terbesar di Indonesia yang bergerak di bidang perdagangan umum dan jasa. Model bisnis Alfamart adalah menjual kebutuhan sehari – hari dengan harga terjangkau dan berlokasi di sekitar wilayah perumahan, perkantoran atau fasilitas umum.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Alfamart. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode yang digunakan yaitu non-probability sampling dengan teknik purposive sampling dan teori Roscoe sebagai teori acuan penelitian. Metode pengambilan sampel penelitian sebanyak 180 responden dan data yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner. Data diolah dengan statistik dengan menggunakan software SPSS version 25.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,004 < 0,05$, variabel Citra Merek (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$, variabel Kepuasan Pelanggan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$.

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