

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

(Studi Pada Sushi Go)

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)
Pada Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya
Yogyakarta**



Disusun oleh :

Andre Suryawinata / 200325463

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN DEKAN

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MEREK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi Pada Sushi Go)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Andre Suryawinata

200325463

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal 7 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji

Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E.,
MSc.IB, Ph.D.

Vonezyo Yupanzara Dharmesz, S.E., MBA.

Yogyakarta, 21 Juni 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., MSc.IB, Ph.D.

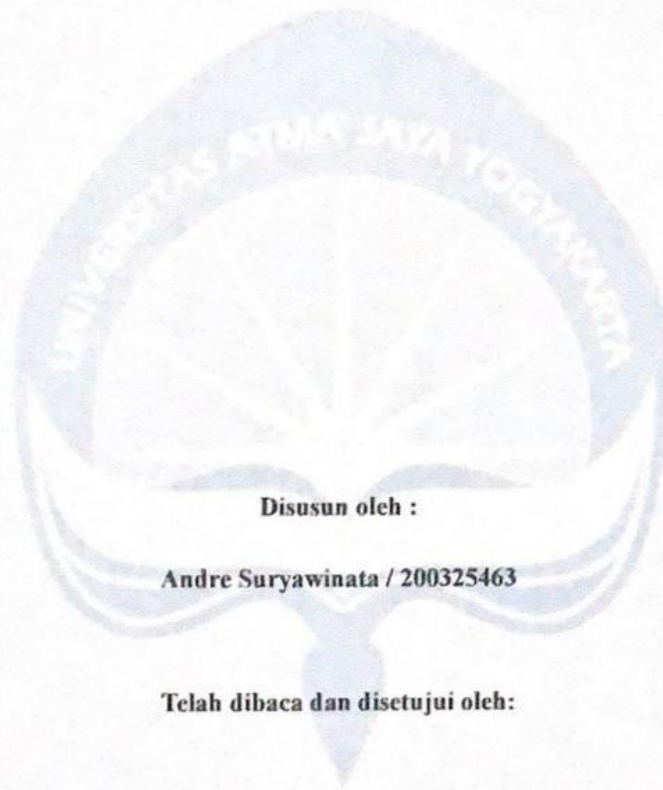
FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

(Studi Pada Sushi Go)

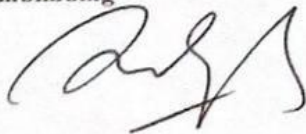


Disusun oleh :

Andre Suryawinata / 200325463

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc.IB, Ph.D.

PERNYATAAN

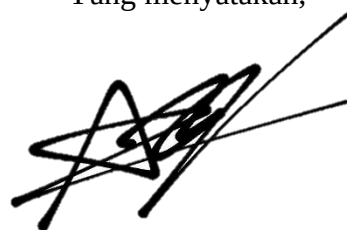
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA SUSHI GO DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Merupakan hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, dan kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung bersumber dari tulisan orang lain yang dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian atau secara keseluruhan dalam skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang telah saya peroleh dinyatakan batal dan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Mei 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned above the name Andre Suryawinata.

Andre Suryawinata

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, berkat, dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Merek pada Sushi Go dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik, lancar, dan tepat waktu berkat bimbingan, bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa mengasihi, menyertai, mendampingi, dan memberikan kekuasaan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, lancar, dan tepat waktu.
2. Seluruh keluarga tercinta dan tersayang terkhususnya Papa, Mama, Cece Dewi Puspitasari, dan Koko Wiwit yang selalu memberikan dukungan, semangat, perhatian, kasih sayang, dan doa dalam penulis mengerjakan skripsi.
3. Ibu Wenefrida Mahestu N Krisjanti., SE., M.Sc.IB, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar mendampingi, membimbing, membantu, dan memberikan motivasi kepada penulis dalam pengerjaan skripsi, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik, lancar, dan tepat waktu.
4. Seluruh dosen dan staff dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY yang telah mengajar penulis dengan memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Thea Elviolinda Christy yang terus memberikan dukungan dan semangat dengan tulus kepada penulis untuk selalu berjuang dalam menyelesaikan skripsi, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan benar, lancar, dan tepat waktu.
6. Sahabat penulis Reynaldo Viato Tjoa, Vicken Avrilles, dan Kevin selaku sahabat seperjuangan saya dari zaman SMP hingga Kuliah yang terus memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, lancar, dan tepat waktu.
7. Teman-teman sekolah saya Efrizal Setiawan, Vannes, dan Wingky yang terus memberikan dukungan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman penulis yang tidak berhenti untuk berjuang bersama dalam proses menyelesaikan skripsi tepat waktu Gustu, Farragio, Bill, Raymond, dan masih banyak lagi yang lainnya selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman grup Senat'20 yang terus memberikan dukungan dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga dapat selesai dengan baik, lancar, dan tepat waktu.
10. Teman-teman Senat Mahasiswa FBE UAJY atas pengalaman yang telah membantu penulis dalam berproses dan berkembang bersama dengan berdinamika selama berorganisasi.
11. Teman-teman kelas Bimbingan Skripsi D yang selalu memberikan bantuan, motivasi, masukan, dan pengetahuan dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik, lancar, dan tepat waktu.
12. Responden yang telah bersedia membantu dengan mengisi kuesioner pada penelitian ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktunya untuk membagikan dan mengisi kuesioner penulis pada skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis bersedia menerima seluruh kritik dan saran yang membangun dalam skripsi ini. Penulis berharap dapat memberikan dampak atau manfaat bagi pembaca, perusahaan, dan pihak-pihak terkait. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, 13 Mei 2024



Andre Suryawinata

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN DEKAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
MOTTO.....	xi
Abstrak	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Citra Merek	7
2.2 Kualitas Layanan	8
2.3 Kepuasan Pelanggan	9
2.4 Loyalitas Merek	10
2.5 Penelitian Terdahulu	10
2.6.1 Citra Merek dan Loyalitas Merek	13
2.6.2 Kualitas Layanan dan Loyalitas Merek	13
2.6.3 Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan	14
2.6.4 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	15
2.6.5 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Merek	15
2.6.6 Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Merek.....	16
2.6.7 Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Merek.....	16
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Jenis, Tempat, dan Waktu Penelitian	18
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	18
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data	20
3.6 Pengukuran Variabel.....	20

3.7	Pengujian Instrumen.....	21
3.7.1	Uji Validitas	21
3.7.2	Uji Reliabilitas	21
3.8	Definisi Operasional.....	22
3.9	Face Validity	24
3.10	Metode Analisis Data.....	26
3.11	Uji Mediasi.....	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Analisis Profil Responden.....	31
4.2	Analisis SmartPLS	32
4.3	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	33
4.3.1	Uji <i>Convergent Validity</i>	34
4.3.2	Uji <i>Discriminant Validity</i>	35
4.3.3	Uji <i>Composite Reliability</i>	37
4.4	Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	37
4.5	Pengujian Hipotesis	38
4.6	Pembahasan Hipotesis.....	40
4.6.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Merek.....	40
4.6.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Merek.....	41
4.6.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
4.6.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
4.6.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek.....	42
4.6.6	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi	43
4.6.7	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi	44
BAB 5 PENUTUP.....		45
5.1	Kesimpulan	45
5.2	Implikasi Manajerial	46
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	47
5.4	Saran Penulis untuk Penelitian Berikutnya.....	47
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN		52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nama Restoran Sushi Terjangkau dan Terbaik di Indonesia	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Variabel dan Item di dalam Kuesioner	22
Tabel 3. 2 Face Validity	25
Tabel 4. 1 Profil Responden	31
Tabel 4. 2 Hasil Outer Loadings	34
Tabel 4. 3 Nilai AVE	35
Tabel 4. 4 Cross Loading	36
Tabel 4. 5 Fornell-Lacker Criteriom	36
Tabel 4. 6 Composite Reliability	37
Tabel 4. 7 R Square Adjusted	38
Tabel 4. 8 Path Coefficients	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Produk Sushi Go	2
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	17
Gambar 3. 1 Pola Konstensi Mediasi dan Non Mediasi	29
Gambar 4. 1 Model Struktural.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Google Form.....	56
Lampiran 3 Hasil Kuesioner.....	69

MOTTO

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Tuhan yang memberi kekuatan kepadaku.”

(FILIPPI 4:13)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.”

(AMSAL 23:18)

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK PADA SUSHI GO DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Disusun Oleh:

Andre Suryawinata

200325463

Dosen Pembimbing

Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari citra merek, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas merek. Penelitian ini juga bertujuan untuk menyelidiki pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas merek pada Sushi Go dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 152 responden yang mengetahui, pernah berkunjung, dan pernah membeli produk dari Sushi Go. Kuesioner yang digunakan memiliki 35 indikator pertanyaan. Pengolahan data menggunakan model penelitian analisis SEM berbasis varian PLS dengan *software* SmartPLS 3.0.

Hasil menegaskan bahwa citra merek secara signifikan mempengaruhi dua konstruksi: kepuasan pelanggan dan loyalitas merek. Sejalan dengan banyak penelitian sebelumnya, hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas merek.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Merek.