

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK, KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS
PELANGGAN: STUDI KASUS PADA PENGUNJUNG
PAKUWON MALL YOGYAKARTA**

Skripsi

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



Disusun oleh:

Andreas Moeler Nainggolan / 210326442

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK,
KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN: STUDI
KASUS PADA PENGUNJUNG PAKUWON MALL YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Andreas Moeler Nainggolan

NPM: 21 03 26442

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,



Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc

13 Juni 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK,
KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN: STUDI KASUS
PADA PENGUNJUNG PAKUWON MALL YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Andreas Moeler Nainggolan
NPM: 21 03 26442

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 2 Juli 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

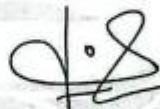
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


**Nadia Nila Sari, SE.,
MBA.**

Anggota Panitia Penguji


Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc.


Api Adyantari, SA., MBA

Yogyakarta, 7 Juli 2025
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta


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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN: STUDI KASUS PADA PENGUNJUNG PAKUWON MALL YOGYAKARTA

Benar benar hasil karya sendiri. Pernyataan ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan di kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 7 Juli 2025



(Andreas Moeler Nainggolan)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Pengunjung Pakuwon Mall Yogyakarta"** dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, **Universitas Atma Jaya Yogyakarta**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, khususnya pada pengunjung Pakuwon Mall Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa hasil yang dicapai tidak lepas dari bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia pada penulis, sehingga penulis diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga.

4. Kedua orang tua saya, Arman Nainggolan dan Rumondang Silalahi dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi yang tiada henti.
5. Pacar saya Herna Octavia Turnip yang terus memberikan semangat dan dukungan hingga skripsi ini bisa diselesaikan.
6. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Besar harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, baik bagi akademisi maupun praktisi di bidang manajemen pemasaran.

Penulis



(Andreas Moeler Nainggolan)

MOTTO

Jalani aja dulu, semua tantangan, rintangan, dan halangan pasti akan terlewati. Buktinya kamu bisa di titik ini sekarang.



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoretis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kajian Teori	9

2.1.1	Kualitas Pelayanan	9
2.1.2	Citra Merek	11
2.1.3	Kepuasan Pelanggan	13
2.1.4	Loyalitas Pelanggan	14
2.2.	Penelitian Terdahulu	17
2.3.	Hipotesis.....	23
2.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek.....	23
2.3.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.3.4.	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.5.	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3.6.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.4.	Kerangka Konseptual	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1.	Desain Penelitian.....	32
3.2.	Populasi dan Sampel	32
3.2.1.	Populasi.....	32
3.2.2.	Sampel.....	33
3.3.	Defenisi Operasional.....	34
3.4.	Teknik Analisis SEM-PLS.....	40
3.4.1.	Model Pengukuran (Measurement Model atau Outer Model)	41
3.4.2.	Model Struktural (<i>Structural Model</i> atau <i>Inner Model</i>)	42
3.5.	Uji Hipotesis	43

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Analisis Profil Responden.....	44
4.2. Analisis Deskriptif	44
4.3. Analisis <i>Measurement Model</i> atau <i>Outer Model</i>	47
4.3.1. Uji Validitas Konvergen	47
4.3.2. Uji Validitas Diskriminan	49
4.3.3. Uji Reliabilitas	50
4.4. Analisis <i>Structural Model</i> atau <i>Inner Model</i>	50
4.4.1. R-Square.....	50
4.4.2. F-Square	52
4.4.3. Q-Square	53
4.5. Uji Hipotesis	53
4.6. Pembahasan.....	56
4.6.1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Citra Merek.....	56
4.6.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	57
4.6.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	57
4.6.4. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan.....	58
4.6.5. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan	59
4.6.6. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	60
BAB V PENUTUP.....	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3. Implikasi Manajerial	65

5.4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	65
DAFTAS PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Gambar Modul Konstruksi	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional.....	35
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert.....	40
Tabel 4. 1 Tabel Responden.....	44
Tabel 4. 2 Tabel Skala Likert.....	45
Tabel 4. 3 Hasil Outer Loading.....	47
Tabel 4. 4 Nilai Average Variance Ectracted (AVE).....	48
Tabel 4. 5 Nilai Cross Loading	49
Tabel 4. 6 Nilai Cronbach`s Alpha dan Composite Reliability	50
Tabel 4. 7 Nilai R-square	50
Tabel 4. 8 Nilai F-square.....	52
Tabel 4. 9 Nilai Q-square	53
Tabel 4. 10 Path Coefficients	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jurnal Utama.....	76
Lampiran 2. Kusioner.....	85
Lampiran 3. Jawaban Kusioner Kualitas Pelayanan.....	91
Lampiran 4. Jawaban Kusioner Citra Merek	95
Lampiran 5. Jawaban Kusioner Kepuasan Pelanggan	99
Lampiran 6. Jawaban Kusioner Loyalitas Pelanggan	103
Lampiran 7. Hasil Output <i>Smart PLS</i>	107

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK, KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS
PELANGGAN: STUDI KASUS PADA PENGUNJUNG
PAKUWON MALL YOGYAKARTA**

Disusun oleh: Andreas Moeler Nainggolan

NPM: 210326442

Dosen Pembimbing: Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Pengunjung Pakuwon Mall Yogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 150 responden yang pernah berkunjung ke Pakuwon Mall Yogyakarta. Pengujian model dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*, dengan aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra merek, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Citra merek memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dengan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

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