

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

**(Pelanggan Navagreen Beauty Care pada Mahasiswa Universitas
Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

ANGGI JULIA WIJAYANTI

1402010163

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

**(Pelanggan Navagreen Beauty Care pada Mahasiswa Unniversitas
Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

ANGGI JULIA WIJAYANTI

1402010163

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

**(Pelanggan Navagreen Beauty Care pada Mahasiswa
Unniversitas Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

Oleh

ANGGI JULIA WIJAYANTI

1402010163

Diperiksa dan disetujui oleh:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hj. Herni Justiana Astuti'.

Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D
NIK. 2160183


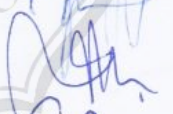

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Anggi Julia Wijayanti
NIM : 1402010163
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening**

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

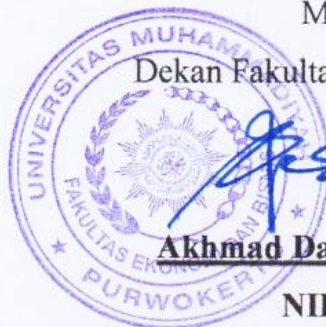
Ketua : Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D ()
Anggota 1 : Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, M.Si ()
Anggota 2 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 26 Januari 2018

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, S.E., M.Si

NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Anggi Julia Wijayanti
NIM : 1402010163
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan dari hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 31 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Anggi Julia Wijayanti

MOTTO

“Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is not to stop questioning”

“Intelligence is not the determinant of success, but hard work is the real determinant of your success”

“If opportunity does not come to you, then create it”



PERSEMBAHAN



Nenek dan Kakek yang saya cintai, terima kasih atas do'a dan nasihatnya
selama ini
Kedua orang tua, Bapak Jito Karsono dan Ibu Chamdiyah yang senantiasa
mengucurkan air mata seraya berdo'a khusus untuk sang buah hati dan
memberikan motivasi dengan tulus ikhlas " Rabbighfirlii waliwaalidayya
warhamhumaa kamaa rabbayaanii shoghiiraa"
Adik tercinta, Defani Andrias Novanda, yang telah memberikan semangat
dan do'akepada penulis dalam menyusun skripsi Semoga skripsi ini dapat
dijadikan kebanggaan tersendiri (untuk orang tua dan adik) serta sebagai
langkah awal penulis untuk mewujudkan inpiian dan cita-cita menjadi
kenyataan
Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan ini dikemudian hari dan
memberikan kemudahan dalam segala hal, Aaminn

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa kemasa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Akhmad Darmawan S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Hermin Endratno SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada penulis.
3. Ibu Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Bapak Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, M.Si selaku dosen penguji I yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan masukan yang membangun kepada penulis guna menyempurnakan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan masukan yang membangun kepada penulis guna menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak, Ibu dosen dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan.
7. Kedua orang tua , Bapak Jito Karsono dan Ibu Chamdiyah serta adik saya Defani Andrias Novanda yang telah memberikan dukungan baik moril


maupun materil serta doa dan kasih sayang yang tak terhingga untuk penulis.

8. Teruntuk Tri Aji Nugroho, terimakasih atas semangat dan dukungan yang sudah diberikan, dan sudah bersedia penulis jadikan “ojek”, maaf atas segala perilaku penulis selama ini. *u are the best*
9. Untuk Mbak Dian, Tebe, Mba Tita, Mandol, Ipen, Nduti, Yaya, Selong, Momon, teman seperjuangan yang selalu membantu dan memberikan semangatnya.
10. Untuk Siswanto sahabat terbaik dari awal masuk kuliah, terimakasih atas suportnya.
11. Untuk Wahid, Neneng, Dianti, Vita terimakasih sudah setia memberikan support kepada penulis.
12. Teman-teman Niceh angkatan 2014 yang telah memberikan pengalaman dan kebersamaan selama menempuh kuliah kepada penulis.
13. Seluruh teman-teman FEB Manajemen, yang telah memberikan bantuan, pelajaran, pengalaman dan persaudaraannya.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam berbagai hal untuk menyelesaikan skripsi ini. semoga kebaikan kalian semua dibalas dengan balasan terbaik oleh Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 31 Januari 2018

Penulis



Anggi Julia Wijayanti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Julia Wijayanti
NIM : 1402010163
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

**(Pelanggan Navagreen Beauty Care pada Mahasiswa
Unniversitas Muhammadiyah Purwokerto)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia, mengalihinformasikan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 31, Januari 2018
Yang menyatakan,



Anggi Julia Wijayanti

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Pelanggan Navagreen Beauty Care pada Mahasiswa Unniversitas
Muhammadiyah Purwokerto)**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik *purposive sampling* adalah metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Navagreen *Beauty Care* pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Sampel penelitian ini sebesar 100 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Partial Least Square* versi 2.0. Citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil pada uji validitas *discriminant* menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, bahkan variabel kepuasan pelanggan dikeluarkan dari model.

Kata kunci : *Earning Per Share* (EPS), perputaran piutang, perputaran persediaan, struktur modal, likuiditas.

**THE EFFECTS OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY TO
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLE**

(Navagreen Beauty Care customer at Muhammadiyah of Purwokerto)

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of brand image and service quality on customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable. This research uses non probability sampling method, with purposive sampling technique is sample determination method based on certain criteria. Population in this research is Navagreen Beauty Care customer at student of Muhammadiyah University of Purwokerto. The sample of this research is 100 respondents. The research method used in this research is Partial Least Square version 2.0. Brand image have a significant positive effect on customer loyalty, however service quality have a not significant positive effect on customer loyalty. While the result on the test discriminant validity that customer satisfaction can not mediate brand image and service quality on customer loyalty, even customer satisfaction variable issued of the model.

Keywords : *Brand image, service quality, customer loyalty, customer satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Citra Merek	9
B. Kualitas Layanan	10

C. Loyalitas Pelanggan	12
D. Kepuasan Pelanggan	13
E. Hasil Penelitian Terdahulu	14
F. Kerangka Pemikiran	16
G. Hipotesis	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel	21
C. Metode Pengumpulan Data	22
D. Variabel Penelitian	23
E. Definisi Operasional	24
F. Tahapan Analisis PLS-SEM	27
G. Penerimaan/Penolakan Hipotesis	33

BABIV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	34
B. Gambaran Umum Responden	35
C. Uji Pengukuran Data (<i>Outer Model</i>)	36
D. Uji Model (<i>Inner Model</i>)	41
E. Pembahasan	45

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	51
B. Keterbatasan dan Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

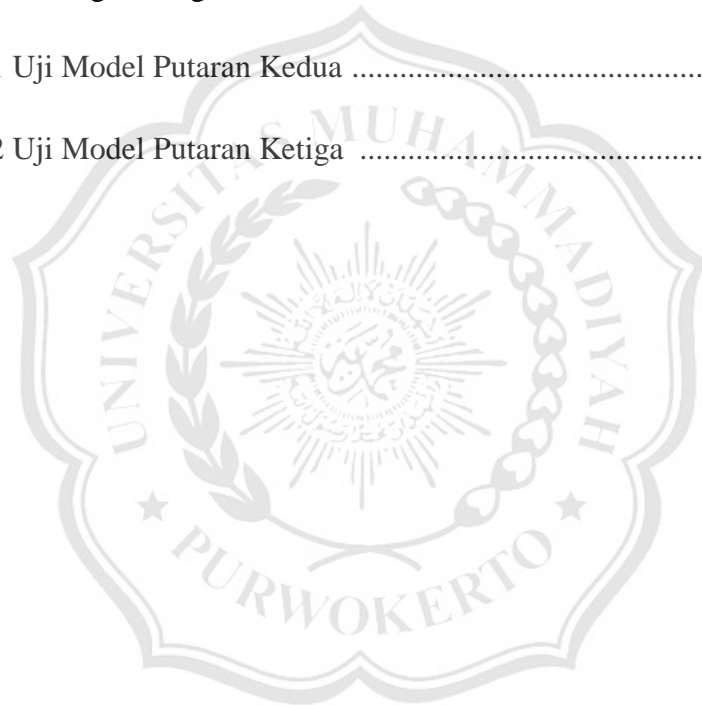
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	33
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuisisioner	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	35
Tabel 4.3 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> putaran pertama.....	37
Tabel 4.4 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> putaran kedua.....	39
Tabel 4.5 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> putaran ketiga	40
Tabel 4.6 <i>Discriminant Validity (AVE)</i> dan <i>Composite Reliability</i>	40
Tabel 4.7 t hitung	42
Tabel 4.8 t hitung	44
Tabel 4.9 Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Desain Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3.1 Konstruk Indikator Refleksif	29
Gambar 3.2 Konstruk Indikator Formatif	30
Gambar 3.3 Kerangka Diagram Jalur	31
Gambar 4.1 Uji Model Putaran Kedua	41
Gambar 4.2 Uji Model Putaran Ketiga	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Tingkat Pengembalian Kuisisioner

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Lampiran 4 Hasil Analisis Putaran Pertama

Lampiran 5 Hasil Analisis Putaran Kedua

Lampiran 6 Hasil Analisis Putaran Ketiga

Lampiran 7 t Tabel

