

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN COMMUTER LINE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(STUDI KASUS PENGGUNA KRL JAKARTA-BEKASI)

SHAFIRA ALMAZAHRA

8215164574



Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE INFLUENCE OF COMPANY IMAGE AND QUALITY OF
SERVICE COMMUTER LINE ON CUSTOMER LOYALTY WITH
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE
(CASE STUDY OF JAKARTA-BEKASI KRL USERS)***

SHAFIRA ALMAZAHRA

8215164574



This thesis was written to comply one of the requirements to get a Bachelor Degree of Economics at Faculty of Economics Jakarta State University

BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

Shafira Almazhra, 2020: Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Commuter Line Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna Krl JakartaBekasi). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara menyeluruh mengenai citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Sumber data menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari *software* LISREL versi 8.80 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan dan kepuasan pelanggan, adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Serta adanya pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan dan loyalitas pelanggan, dan pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Serta, adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Commuter Line

ABSTRACT

Shafira Almazahra, 2020: The Influence Of Company Image And Quality Of Service Commuter Line On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable (Case Study Of Jakarta-Bekasi KRL Users). Thesis, Jakarta: Concentration in Marketing, SI Study Program of Management, Faculty of Economic, Universitas Negeri Jakarta.

The aim of this study to know the influences partially of company image and service quality on customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable. Sources of data is primary data with data collection methods using questionnaires. The number of samples in this research were 200 respondents. The sampling methods of this research is purposive sampling. Data were analyzed using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from LISREL software version 8.80 to process and analyze research data. The result of this study showed that there is a positive and significant influence between company image and customer satisfaction, a positive and significant influence between service quality and customer satisfaction. And there is a positive and significant influence between company image and customer loyalty, a positive and significant influence between service quality and customer loyalty. And the last one, a positive and significant influence between customer satisfaction and customer loyalty.

Keywords: Company Image, Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Commuter Line.

LEMBAR PENGESAHAN


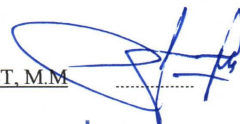

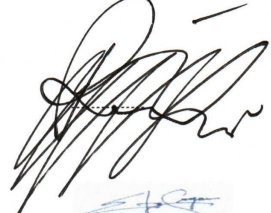

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, M.Pd
NIP. 197207152001121001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Suherman, M.Si</u> NIP. 197311162006041001 (Ketua)	
2. <u>Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M.</u> NIP. 197404162006041001 (Penguji Ahli I)	 <u>Rivai</u>
3. <u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001 (Penguji Ahli II)	
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, M.M.</u> NIP. 197206272006041001 (Pembimbing I)	
5. <u>M. Edo S. Siregar, S.E., M.BA.</u> NIP. 197201252002121002 (Pembimbing II)		22/02/21

Nama : Shafira Almazahra
No. Registrasi : 8215164574
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus :

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Shafira Almazhra

8215164574

LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Shafira Almazahra
NIM : 8215164574
Fakultas/Prodi : S1 Manajemen
Alamat email : fira1ma27@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Commuter Line terhadap
Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening.
(Studi Kasus Pengguna KRL Jakarta - Bekasi)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Shafira Almazahra)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, beserta sahabat dan umatnya. Dengan rasa syukur kepada Allah SWT akhirnya Peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini, yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Commuter Line terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna KRL Jakarta- Bekasi)”.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak yang selalu siap sedia memberikan bantuan, bimbingan, motivasi, saran, hingga mendukung baik berupa moril maupun materiil sehingga proses penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan waktu yang sudah ditentukan. Oleh karena itu, untuk semua pihak, Peneliti ingin mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Mohammad Rizan, S.E M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta masukan kepada Peneliti.
2. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.BA., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi masukan kepada Peneliti.
3. Dr. Suherman, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Ari Saptono, S.E, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Agung Kresnamurti Rivai P. S.T, M.M., selaku Dosen Penguji Ahli I yang memberikan arahan dan saran untuk penelitian ini.
6. Rahmi, S.E, M.S.M., selaku Dosen Penguji Ahli II yang memberikan arahan dan saran untuk penelitian ini.

7. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman yang mungkin tidak akan Peneliti dapatkan dimanapun.
8. Dr. Wisnu Djatmiko, M.T. Terima kasih papa, sudah membantu segalanya dan mempermudah penelitian ini. Selamat juga atas kelulusan papa.
9. Mama dan Kakak atas doa yang tak henti-hentinya dan dukungan yang luar biasa, dan tentunya menjadi orang yang sangat berpengaruh bagi Peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Elang Daffa, yang selalu menyemangati dan mendukung Peneliti untuk tetap semangat menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman S1 Manajemen 2016, khususnya Manajemen D yang saling mendukung satu sama lain dan memberikan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini. Serta semua pihak yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran Peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Segala kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun dapat memacu Peneliti untuk lebih baik lagi kedepannya. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi bagi Peneliti maupun pembaca sekalian di kemudian hari.

Jakarta, Agustus 2020

Shafira Almazahra

8215164574

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
LEMBAR PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kebaruan Penelitian.....	8
BAB II.....	9
KAJIAN TEORETIK	9
A. LATAR BELAKANG TEORI	9
1. Kepuasan Pelanggan (Y)	9
1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	9
1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	9
1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2. Loyalitas Pelanggan (Z).....	11
2.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	11
2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	12
2.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan	12
2.4 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	13
7. Citra Perusahaan (X ₁)	14

3.1	Definisi Citra Perusahaan	14
3.2	Jenis-jenis Citra Perusahaan	15
3.3	Proses Pembentukan Citra Perusahaan	17
3.4	Indikator Citra Perusahaan.....	18
8.	Kualitas Pelayanan (X ₂).....	19
4.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	19
4.2	Kriteria Kualitas Pelayanan	19
4.3	Indikator Kualitas Pelayanan	20
B.	REVIEW PENELITIAN TERDAHULU	20
1)	Pengaruh Citra Perusahaan (X ₁) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z).....	21
2)	Pengaruh Kualitas Layanan (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z).....	22
3)	Pengaruh Citra Perusahaan (X ₁) dan Kualitas Pelayanan (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z).....	24
4)	Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z).....	26
5)	Pengaruh Citra Perusahaan (X ₁) dan Kualitas Pelayanan (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai Variabel Intervening.....	27
C.	KERANGKA TEORETIK	31
A.	Hubungan Citra Perusahaan (X ₁) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z)	31
B.	Hubungan Kualitas Pelayanan (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z).....	32
C.	Hubungan Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z)	33
D.	HIPOTESIS	35
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
B.	Pendekatan Penelitian	36
C.	Populasi dan Sampel.....	36
1.	Populasi.....	36
2.	Sampel	36
D.	Penyusunan Instrumen.....	37
1.	Variabel Independen	37
2.	Variabel Dependen	38
3.	Variabel Intervening	38

E. Operasional Variabel	39
F. Skala Pengukuran	41
G. Teknik Pengumpulan Data.....	41
H. Teknik Analisis Data	42
1. Teknik Structural Equation Modelling (SEM)	42
2. Analisis Deskriptif	42
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
4. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	44
5. Uji Hipotesis	45
6. Uji Goodness of Fit.....	45
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Deskripsi Data.....	47
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
B. Hasil Analisis Data	48
1. Uji Validitas dan Reabilitas	48
2. Analisis Deskriptif	50
a. Variabel Citra Perusahaan (X_1).....	50
b. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	51
c. Variabel Loyalitas Pelanggan (Z).....	52
d. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
3. Full Model.....	55
4. Confirmatory Factor Analysis	56
a. Citra Perusahaan (X_1)	56
b. Kualitas Pelayanan (X_2).....	57
c. Loyalitas Pelanggan (Z).....	58
d. Kepuasan Pelanggan (Y)	59
5. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	60
6. Uji Hipotesis	61
BAB V	64

KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Implikasi	65
C. Implikasi Manajerial	67
D. Saran	67
1. Saran Praktis	67
2. Saran Teoritis	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Gapeka 2019	3
Tabel 1.2 Jadwal KRL Jakarta Bekasi	4
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	41
Tabel 3.3 Rumus Uji Goodness of Fit	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	49
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Citra Perusahaan.....	50
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.10 CFA Citra Perusahaan	56
Tabel 4.11 CFA Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.12 CFA Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel 4.13 CFA Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.14 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	60
Tabel 4.15 Uji Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi Masyarakat Indonesia 2020	1
Gambar 1.2 Keluhan Pengguna KRL	5
Gambar 2.1 Kerangka Teoretik	34
Gambar 3.1 Rumus Pearson.....	43
Gambar 3.2 Rumus Cronbach Alpha.....	44
Gambar 4.1 CFA Citra Perusahaan.....	56
Gambar 4.2 CFA Kualitas Pelayanan.....	58
Gambar 4.3 CFA Loyalitas Pelanggan.....	58
Gambar 4.4 CFA Kepuasan Pelanggan.....	59

