

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TOKO TERHADAP
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada UD. BASMALLAH FASHION Semarang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Guna untuk menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang**



Oleh :

Nama : Velia Zahrotul Luthfi

NIM : 16.05.51.0285

Program Studi : S1 – Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TOKO TERHADAP
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada UD. BASMALLAH FASHION Semarang)**

Diajukan Oleh :

Nama : Velia Zahrotul Luthfi

NIM : 16.05.51.0285

Progdi Studi : Program Studi S1 – Manajemen

Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 01 Agustus 2020

Dosen Pembimbing

(Ali Maskur, S.E., M.Kom)

NIDN : 0618076401

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TOKO TERHADAP
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada UD. BASMALLAH FASHION Semarang)**

Ditulis oleh :

Nama : Velia Zahrotul Luthfi
NIM : 16.05.51.0285
Prodi Studi : Program Studi S1 – Manajemen

Telah di pertahankan di depan Dewan Penguji Pendararan Skripsi dan telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal 01 Agustus 2020.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing
Merangkap Penguji I

(Ali Maskur, S.E., M.Kom)
NIDN : 0618076401

Penguji II

(Dr. Alimuddin Rizal, M.M)
NIDN : 0610106301

Penguji III

(Mulyo Budi Setiawan, S.E, M.M)
NIDN : 0623036902

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



(Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si)
NIDN : 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Velia Zahrotu Luthfi
NIM : 16.05.51.0285
Pogram Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada UD. Basmallah Fashion Semarang) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya seolah-olah itu tulisan saya sendiri, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 01 Agustus 2020

Yang menyatakan



Velia Zahrotul Luthfi

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S Ar Ra'd : 11)

“Dua musuh terbesar kesuksesan ialah penundaan dan alasan”

(aldo)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan karya ini.
2. Bapak pembimbing. Bapak Ali Maskur, S.E., M.Kom yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing dan memberikan saya dalam menyelesaikan skripsi ini
3. Kedua orang tua saya. Bapak Haryadi dan Ibu Sofiana yang selalu berkerja keras, mendoakan dan selalu memberi dukungan untuk saya sehingga saya bersemangat untuk menyelesaikan studi saya.
4. Sahabat-sahabat manajemen angkatan 2016 yang sudah berjuang bersama dari semester 1.
5. Rahmat Refaldo terimakasih atas kesabaran, doa dan dukunganmu.
6. Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada UD. Basmallah Fashion Semarang)

Velia Zahrotul Luthfi
16.05.51.0285

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra toko terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan di UD. Basmallah Fashion Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di UD. Basmallah Fashion Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Citra Toko, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND STORE IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AN ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY (Study on UD. Basmallah Fashion Semarang)

*Velia Zahrotul Luthfi
16.05.51.0285*

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and store image on customer satisfaction an its impact on customer loyalty in UD. Basmallah Fashion Semarang. The population in this study were in UD. Basmallah Fashion Semarang. Sampling technique using purposive sampling. Analyzer used is multiple liner regression.

The result of this research can be conclude that: service quality have a positive and significant effect on customer. Store image have a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality have a positive and significant on customer loyalty. Store image have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keyword: Service Quality, Store Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada UD. Basmallah Fashion Semarang)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan di UD. Basmallah Fashion Semarang dengan dukungan dari berbagai pihak sehingga berbagai kendala yang dihadapi penulis dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang mana atas bantuan, bimbingan, serta dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yaitu kepada:

1. Bapak Ali Maskur, S.E., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum selaku rektor Universitas Stikubank Semarang.
3. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
5. Bapak Dr. Alimuddin Rizal, M.M selaku Penguji I
6. Bapak Mulyo Budi Setiawan, S.E, M.M selaku Penguji II
7. Ibu Yuli pemilik UD. Basmallah Fashion Semarang yang sudah memberikan izin, bantuan serta bimbingan kepada penulis.
8. Ibu saya, Sofiyana yang melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang dan selalu memberikan motivasi kepada anaknya dalam keadaan

apapun. The more i grow, the more i realize that my mom is the best friend that i ever had. Terima kasih ibu.

9. Bapak saya, Haryadi yang selalu berkerja keras dan memotivasi saya selama ini. Dan selalu berusaha untuk menyukupi kebutuhan anak-anak dan keluarganya. Your'e my super hero. Terima kasih bapak.
10. Mbah suntari dan semua keluarga besarku yang sudah memberikan semangat dan doa untuk saya dapat menyelesaikan skripsi.
11. Rahmat Refaldo yang selalu memberikan saya dukungan dan motivasi agar saya tetap semangat. Terima kasih abang
12. Temen-temen Kos Citra Loka Rika, Ilya, Saftri yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
13. Rika Krisna Pertiwi (Icak) shopping virus, teman tidur, ghibah dan berkeluh kesah selama kuliah
14. Mbak Rahmah, Puput, Lutfi Eonnie, Ella, Ulfa dan Mbak Yaz yang menjadi teman seperjuangan dari semester 1 dan selalu memberikan dukungan kepada saya.
15. Teman-teman dikampus maupun diluar kampus yang banyak membantu dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semarang, 01 Agustus 2020

Penulis,



(Velia Zahrotul Luthfi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	8
1.5 Batasan Masalah	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Kualitas Layanan	10
2.1.2 Citra Toko	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Hubungan AntarVariabel Dan Pengembangan Hipotesis	27
2.4 Kerangka Pemikiran Teoristis	33
BAB III : METODE DAN RANCANGAN PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37

3.2. Populasi dan Sampel	37
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data	38
3.4 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	39
3.5 Pengukuran Variabel.....	42
3.6 Uji Instrumen Penelitian	43
3.6.1 Uji Validitas	43
3.6.2 Uji Reliabilitas	43
3.7 Metode Analisis Data.....	44
3.7.1 Analisis Regresi Berganda.....	44
3.8 Uji Model.....	45
3.8.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	45
3.8.2 Uji F	45
3.8.3 Uji t (Parsial).....	46
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Objek Penelitian	47
4.2 Deskripsi Responden	47
4.3 Deskripsi Variabel	55
4.4 Uji Instrumen.....	65
4.4.1 Uji Validitas.....	65
4.4.2 Uji Reliabilitas	67
4.5 Analisis Data	68
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.5.3 Uji F	72
4.5.4 Uji Hipotesis (Uji Parsial atau Uji t).....	73
4.6 Pembahasan	75
BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Keterbatasan Masalah.....	83
5.3 Implikasi Penelitian	84
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	84

5.3.2 Implikasi Manajerial	84
5.4 Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan UD. Basmallah Fashion Semarang.....	5
Tabel 1.2 Respon Pelanggan Terhadap Pembelian di UD. Basmallah Fashion Semarang	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	39
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Responden	47
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden	48
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Responden	49
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	50
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Informasi Toko.....	51
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapat Luas Toko.....	51
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Apabila Membuka Cabang	52
Tabel 4.10 Deskripsi Responden Berdasarkan Waktu Berkunjung	52
Tabel 4.11 Deskripsi Responden Berdasarkan Alasan Membeli	53
Tabel 4.12 Deskripsi Responden Berdasarkan Keluhan Pembelian	53
Tabel 4.13 Deskripsi Responden Berdasarkan Saat Melakukan Pembelian....	54
Tabel 4.14 Deskripsi Responden Berdasarkan Apabila Menyediakan Layanan Jasa antar Barang.....	54
Tabel 4.15 Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Datang.....	55
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	55
Tabel 4.17 Deskripsi Variabel Citra Toko	59
Tabel 4.18 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.19 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Persamaan 1	69
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Persamaan 2	70

Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 1.....	71
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 2.....	72
Tabel 4.26 Hasil Uji F Persamaan 1.....	72
Tabel 4.27 Hasil Uji F Persamaan 2.....	73
Tabel 4.28 Hasil Uji t Persamaan 1.....	74
Tabel 4.29 Hasil Uji t Persamaan 2.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	91
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	100
Lampiran 3 Output SPSS	114
Lampiran 4 Lembar Bimbingan	133
Lampiran 5 Surat Persetujuan Penelitian	137
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	139