

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
PENGGUNA MAXIM DI JAKARTA**

Dinda Olivia

1707618005



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

**EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER
LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION ON MAXIM USERS
IN JAKARTA**

Dinda Olivia

1707618005



*Meccerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesis was prepared as one of the requirements for obtaining bachelor's
degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta**

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

ABSTRAK

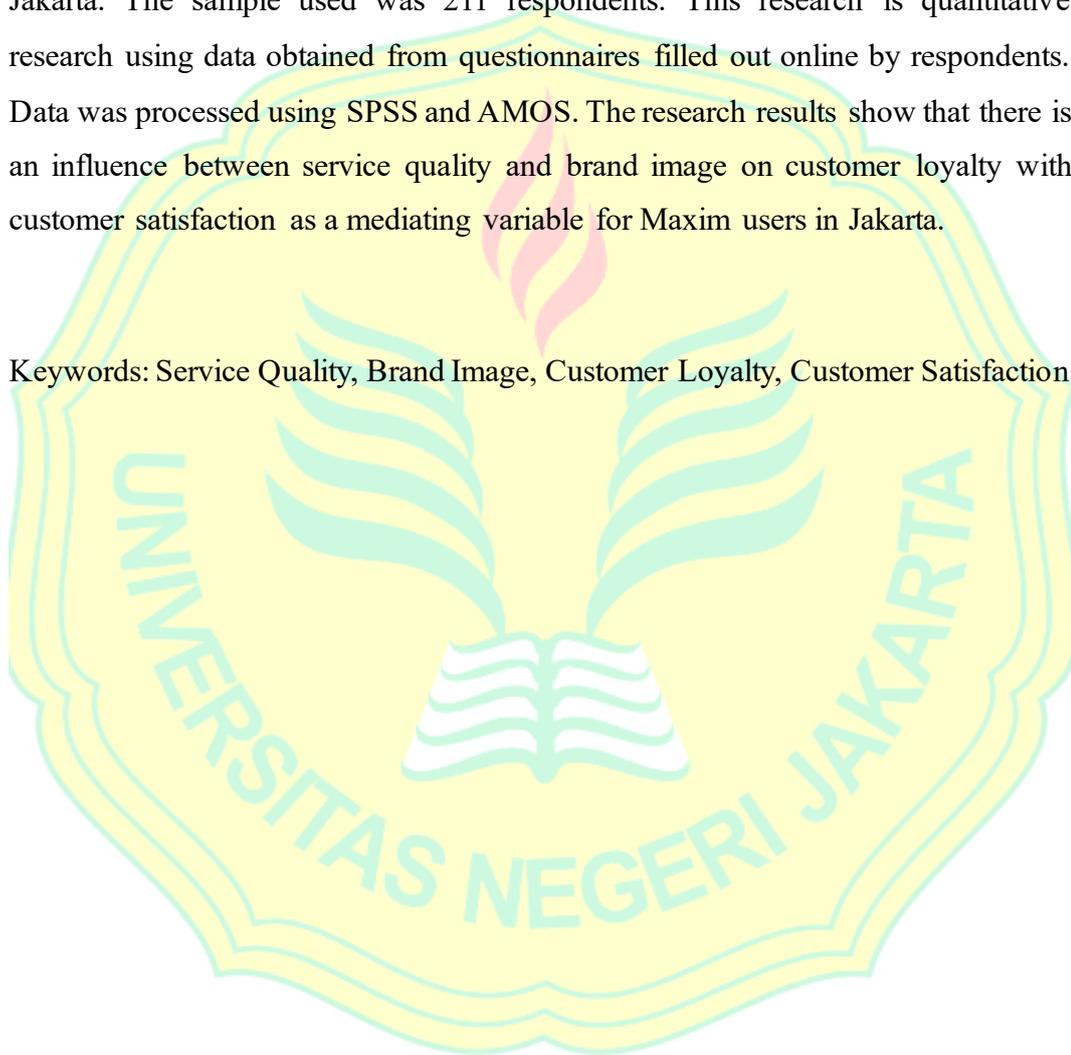
Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pengguna Maxim di Jakarta. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna Maxim di Jakarta. Sampel yang digunakan sebanyak 211 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi secara *online* oleh responden. Data diolah dengan menggunakan SPSS dan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pengguna Maxim di Jakarta.

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

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of service quality and brand image on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable for Maxim users in Jakarta. The population of this research is all Maxim users in Jakarta. The sample used was 211 respondents. This research is quantitative research using data obtained from questionnaires filled out online by respondents. Data was processed using SPSS and AMOS. The research results show that there is an influence between service quality and brand image on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable for Maxim users in Jakarta.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Customer Loyalty, Customer Satisfaction



LEMBAR PENGESAHAN

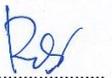
Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi


Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D
NIP. 0012027010

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. NIP. 199302202019032022 (Ketua)		3 Januari 2024
2	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP. 198507232010121002 (Sekretaris)		3 Januari 2024
3	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP. 198305012018032001 (Penguji Ahli)		3 Januari 2024
4	Ika Febrilia, S.E., M.M. NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		3 Januari 2024
5	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd. NIP. 198802142022032001 (Pembimbing 2)		3 Januari 2024

Nama : Dinda Olivia
No. Registrasi : 1707618005
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 28 Desember 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademi sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
Lembar orisinalitas ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Januari 2024
Yang membuat pernyataan



Dinda Olivia
NIM. 1707618005

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Maxim di Jakarta”. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, permasalahan tersebut tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih atas kontribusi dalam penyusunan skripsi kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan arahan selama perkuliahan.
3. Ika Febrilia, SE, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan saran serta dukungan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
4. Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan saran serta dukungan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen fakultas ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Ibu saya yang selalu mendukung dan memberi doa dengan tulus.
7. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan motivasi, dukungan, saran, dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf atas kesalahan yang

terdapat dalam skripsi ini dan menerima dengan senang hati untuk berbagai kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca sekalian.

Jakarta, 25 Januari 2024

Penulis,



Dinda Olivia

1707618005

