

Judul Penelitian : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Bona *Petshop*”

Dosen Pembimbing 1 : Drs. Sonny Subroto Maheri L, M.Si

Dosen Pembimbing 2 : Beny Mahyudi Saputra S.E, MM

Nama Mahasiswa : Novi Indah Amelia

NPM : 18130210268

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra toko terhadap loyalitas pelanggan di Toko Bona petshop. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, terutama manajemen pemasaran yang mencakup kualitas pelayanan, citra toko, dan loyalitas pelanggan. Pengumpulan data yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan atau tiba-tiba dengan menyebarkan angket kuesioner kepada 66 orang yang dijadikan sampel penelitian yang dilakukan pada tahun 2022. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan diperoleh nilai persamaan nya $Y = 1,488 + 0,434 (X1) + 0,391 (X2)$ dan nilai koefisien determinasi kualitas pelayanan dan citra toko terhadap loyalitas pelanggan sebanyak 36,6%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Toko, Loyalitas Pelanggan, Toko

Bona *Petshop*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka	13
2.2.1 Manajemen	13
2.2.2 Manajemen Pemasaran	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan	17
2.2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.2.4 Citra Toko	19

2.2.4.1 Indikator Citra Toko	21
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	21
2.2.5.1 Indikator Loyalitas Pelanggan	22
2.3 Teori Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.3.2 Pengaruh Citra Toko terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.4 Kerangka Teoritik	25
2.5 Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	28
3.2 Jenis Penelitian	28
3.3 Lokasi Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	30
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.6 Penentuan Jumlah Sampel	31
3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya	32
3.7.1 Data	32
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.8 Identifikasi Variabel	34
3.9 Definisi Operasional Variabel	34
3.9.1 Variabel	35

3.10 Teknik Analisis Data.....	36
3.10.1 Uji Instrumen Data	37
3.10.1.1 Uji Validitas	37
3.10.1.2 Uji Reliabilitas	37
3.10.2 Uji Prasyarat Analisis	37
3.10.2.1 Uji Normalitas	37
3.10.2.2 Uji Linieritas	38
3.10.2.3 Uji Multikolinearitas	38
3.10.2.4 Uji Heterokedastisitas	38
3.10.3 Regresi Linear Berganda	38
3.10.4 Pengujian Hipotesis	39
3.10.4.1 Uji Signifikan Parsial (Uji T)	39
3.10.4.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	40
3.10.4.3 Koefisien Determinasi (R-Square)	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	41
4.1.3 Stuktur Organisasi	42
4.1.4 Analisis Deskriptif	42
4.1.4.1 Objek Penelitian	42
4.1.4.2 Karakteristik Responden	43
4.1.4.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	45
4.1.4.4 Deskripsi Variabel Citra Toko	48

4.1.4.5 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	51
4.2 Analisis Statistik	54
4.2.1 Uji Instrumen	54
4.2.1.1 Uji Validitas	54
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	58
4.2.2 Uji Prasyarat Analisis	59
4.2.2.1 Uji Normalitas	59
4.2.2.2 Uji Linieritas	60
4.2.2.3 Uji Multikolinearitas	60
4.2.2.4 Uji Heterokedastisitas	61
4.2.3 Regresi Linear Berganda	62
4.2.4 Pengujian Hipotesis	63
4.2.4.1 Uji Signifikan Parsial (Uji T)	65
4.2.4.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	65
4.2.4.3 Koefisien Determinasi (R-Square)	65
4.3 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	66
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Bona <i>Petshop</i>	66
4.3.2 Pengaruh Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Bona <i>Petshop</i>	66
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Bona <i>Petshop</i>	67

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	68
----------------------	----

5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN 1	74
LAMPIRAN 2	81
LAMPIRAN 3	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 3.2 Devinisi Operasional Variabel	35
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usia	43
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Citra Toko	48
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Citra Toko	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritik	26
Gambar 4.1 Struktur Toko Bona <i>Petshop</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Responden	81
Lampiran 3 Hasil Analisis Data SPSS 25 <i>for Windows</i>	91