

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA RESTO PONDOK 21 KOTA METRO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan  
Program Sarjanah**



**Oleh :**

**Rian Bagaskara**

**NPM. 19610187**

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

**2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA RESTO PONSOK 21 KOTA METRO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana**

**RIAN BAGASKARA**

**NPM. 19610187**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2023**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra merek Terhadap Loyalitas konsumen Dengan Kepuasan konsumen Sebagai Variabel intervening Pada Resto Pondok 21 Kota Metro. Penelitian ini bersifat Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu menggunakan alat analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen pada Resto Pondok 21 Kota Metro. Citra merk berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen pada Resto Pondok 21 Kota Metro. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen pada Resto Pondok 21 Kota Metro. Citra merk berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen pada Resto Pondok 21 Kota Metro. Kepuasan konsumen berpengaruh secara langsung Terhadap Loyalitas konsumen pada Resto Pondok 21 Kota Metro.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Citra merek, Loyalitas konsumen,dan Kepuasan konsumen

## **Abstract**

This study aims to determine the effect of service quality and brand image on consumer loyalty with consumer satisfaction as an intervening variable at Pondok 21 Resto, Metro City. This research is a type of research is quantitative research. The instruments used in this study were questionnaires and observations. The data analysis technique performed is using a path analysis tool. The results of the study show that service quality has a direct effect on consumer loyalty at Pondok 21 Resto, Metro City. Brand image has a direct effect on consumer loyalty at Pondok 21 Resto, Metro City. Service quality has a direct effect on customer satisfaction at Pondok 21 Resto, Metro City. Brand image has a direct effect on customer satisfaction at Pondok 21 Resto, Metro City. Consumer satisfaction has a direct effect on consumer loyalty at Pondok 21 Resto, Metro City.

**Keywords** : Service quality, Brand image, Consumer loyalty, consumer ,and Satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN  
SKRIPSI

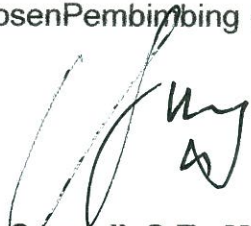
SKRIPSI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RESTO PONDOK 21 KOTA  
METRO

RIAN BAGASKARA  
NPM. 19610187

Telah Diperiksa dan di setujui oleh :

Metro ,

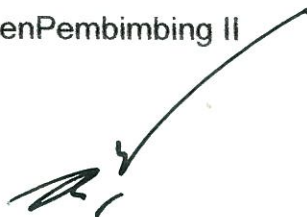
Dosen Pembimbing I



H. Suryadi, S.E., M.M.

NIDN.0229115901

Dosen Pembimbing II



M Demsi Dupri, S.E., M.M.

NIDN. 0226125801

Mengetahui,

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.

NIDN. 0220098901

**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA RESTO PONSOK 21 KOTA METRO**

**RIAN BAGASKARA  
NPM. 19610187**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 13 September 2023  
TempatUjian : Ruang Sidang FEB UM Metro

**H. SURYADI, S.E.,M.M.**  
NIDN. 0229115901

**Ketua Penguji**

**M DEMSI DUPRI, S.E.,M.M.**  
NIDN. 0226125801

**Sekretaris**

**Dr. Yateno, S.E.,M.M.**  
NIDN. 0225046502

**Penguji Utama**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**H. SUWARTO, S.E., M.M.**  
NIDN. 0210036801

## HALAMAN MOTTO

“Allah tidak akan mebebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S.AL-BAQARAH:286)

“apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdir ku dan apa yang menjadi takdir ku tidak akan pernah melewatkan ku”

(Umar Bin Khattab)

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Kehidupan itu dinamis seperti roda yang berputar, tidak tinggi Ketika dipuji tidak jatuh Ketika dimaki jadilah pribadi yang baik serta senantiasa mengingat tuhan”

(Bapak penulis)

“Dislipin jangan males malesan ingat perjalanan mu masih Panjang”

(Ibu penulis)

(a man becomes a person thanks to be intellect)

“Seorang pria menjadi seseorang berkat kecerdasannya”

(Al-farabi)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Teruntuk kedua orang tua Ibu Lastri dan Ayah Nursirat tercinta yang tak henti-hentinya mendukung baik moral maupun materi serta memberikan do'a dan semangat kepadaku sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas muhammadiyah metro.
2. Teruntuk adik ku Wulan Meilina, Ridho Abdul Hafis, dan Raihan Ahmad Zaki serta bibik Indah permata sari dan seluruh keluarga besarku terimakasih telah memberikan do'a dan dukungannya yang membuatku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih untuk teman teman ku Rio Septian, M Khoirul Huda, Jimi Hidayat, Edy Prianto, dan semua pihak yang merasa telah banyak mendukung dan mensupport serta mebantuku dalam Menyusun dan menyelesaikan skripsi ini hingga selesai
4. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membesarkan namaku.
5. Teruntuk diri sendiri yang mau dan mampu bertahan,berjuang,dan berusaha sekuat tenaga dan tidak menyerah serta terimakasih karna sudah mampu dan mau bertahan untuk tetap kuat dan tegar hingga saat ini

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tujuan dari pada Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh Gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Skripsi ini adalah: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Resto Pondok 21 Kota Metro**. Dalam proses penyusunan Skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Nyoto Suseno, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. H. Febriyanto, S.E., M.M., Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Nani Septiana, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Demikian pengantar Skripsi ini dibuat semoga bermanfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam Skripsi ini. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Metro, 20 September 2023

**Rian Bagaskara**

**NPM. 19610187**

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rian bagaskara

NPM : 19610187


Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada resto pondok 21 kota metro" adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian Program S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas.

Metro, 20 September 2023



  
Rian Bagaskara  
NPM. 19610187



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 688/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RIAN BAGASKARA  
NPM : 19610187  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RESTO PONDOK 21 KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 20 September 2023  
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.  
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [upi.ummetro.ac.id](http://upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [help.upi@ummetro.ac.id](mailto:help.upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN .....	vii
HALAMAN MOTTO .....	viii
HALAMAN PRTSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
PERYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN ( <i>Similarity check</i> ) .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTARLAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	7
F. Ruang Lingkup .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	<b>10</b>
A. Kajian Literatur .....	10
B. Penelitian Relevan .....	21
C. Kerangka Pemikiran .....	24
D. Hipotesis penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
A. Desain Penelitian .....	26

B. Teknik Sampling .....	26
C. Definisi Operasional Variabel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Pengujian Instrumen.....	32
F. Pengujian Persyaratan Analisis .....	34
G. Model Analisis .....	34
H. Hipotesis Statistik .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum.....	41
B. Hasil Penelitian.....	42
C. Pengujian Persyaratan Analisis .....	65
D. Hipotesis Uji Statistik .....	71
E. Pembahasan .....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR LITERATUR</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah pengunjung restoran tahun 2017-2021 .....	2
Tabel 2. Lingkungan resto pondok 21 kota metro .....	3
Tabel 3. Penelitian Relevan.....	21
Tabel 4. Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	31
Tabel 5. Kisi-Kisi Kuesioner .....	32
Tabel 6. Hasil Uji validasi kualitas pelayanan ( $X_1$ ).....	44
Tabel 7. Hasil Uji validitas citra merek ( $X_2$ ).....	44
Tabel 8. Hasil Uji validitas kepuasan konsumen ( $Z$ ) .....	45
Tabel 9. Hasil Uji validitas loyalitan konsumen ( $Y$ ) .....	45
Tabel 10. Hasil Uji reabilitas kualitas pelayanan ( $X_1$ ) .....	46
Tabel 11. Hasil Uji reabilitas citra merek ( $X_2$ ) .....	46
Tabel 12. Hasil Uji reabilitas kepuasan konsumen ( $Z$ ).....	46
Tabel 13. Hasil Uji reabilitas loyalitas konsumen ( $Y$ ) .....	47
Tabel 14. Hasil Distribusi Frekuensi data kualitas playanan.....	48
Tabel 15. Hasil Distribusi frekuensi data citra merek.....	49
Tabel 16. Hasil Distribusi frekuensi data kepuasan konsumen .....	51
Tabel 17. Hasil Distribusi frekuensi data loyalitas konsumen .....	53
Tabel 18. Hasil Uji normalitas data kualitas pelayanan .....	54
Tabel 19. Hasil Uji normalitas data citra merek .....	55
Tabel 20. Hasil Uji normalitas data kepuasan konsumen .....	57
Tabel 21. Hasil Uji normalitas data loyalitas konsumen.....	58
Tabel 22. Hasil Uji linieritas data ( $X_1$ ) terhadap ( $Y$ ) .....	60
Tabel 23. Hasil Uji linieritas data ( $X_2$ ) terhadap ( $Y$ ) .....	61
Tabel 24. Hasil Uji linierritas data ( $Z$ ) terhadap ( $Y$ ) .....	62
Tabel 25. Hasil Uji linieritas data ( $X_2$ ) terhadap ( $Y$ ) .....	63
Tabel 26. Hasil Uji Homogenitas .....	63
Tabel 27. Model Sumarry Sub Struktural 1 .....	64
Tabel 28. Coefisients ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) terhadap ( $Y$ ).....	65
Tabel 29. Model Sumarry Sub Struktural 2 .....	66
Tabel 30. Hasil Coeficient ( $Z$ ) dan ( $Y$ ).....	67
Tabel 31. Hasil coeficient ( $X_1$ ) Terhadap ( $Y$ ) melalui ( $Z$ ).....	68

Tabel 32. Hasil coefficient ( $X_2$ ) terhadap (Y) melalui (Z).....69

Tabel 33. Hasil uji hipotesis statistik.....72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 2. Setruktur organisasi Resto pondok 21 Kota Metro .....	43
Gambar 3. Histogram Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) .....	48
Gambar 4. Histogram Variabel citra merek ( $X_2$ ).....	50
Gambar 5. Histogram Variabel kepuasan konsumen ( $Z$ ) .....	52
Gambar 6. Histogram Variabel loyalitas konsumen ( $Y$ ) .....	53
Gambar 7. Grafik Normal Probability Plot (Normal) Observed Cum Prob.....	55
Gambar 8. Grafik Normal Probability Plot (Normal) observed Cum Prob.....	56
Gambar 9. Grafik Normal Probability Plot (Normal) observed Cum Prob.....	58
Gambar 10. Grafik Normal Probability Plot (Normal) observed Cum Prob ....	59
Gambar 11. Diagram jalur model Sub Struktural 1 .....	65
Gambar 12. Daigram Jalur Model Struktural 2 .....	67
Gambar 13. Diagram jalur Model Struktural 3 .....	68
Gambar 14. Diagram jalur Model Struktural 4 .....	69
Gambar 15. Diagram jalur Model Struktural 5.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 3. Uji Validitas.....	97
Lampiran 4. Uji reabilitas.....	101
Lampiran 5. Uji normalitas.....	102
Lampiran 6. Uji linieritas.....	102
Lampiran 6. Uji homogenitas.....	103
Lampiran 7. Uji Analisis Regresi Berganda.....	104
Lampiran 8. Uji hipotesis.....	104
Lampiran 9. Uji T.....	105