

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
BRAND IMAGE TERHADAP PEMBENTUKAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI KENTUCKY
FRIED CHICKEN (KFC)**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Reguler Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas MercuBuana Meruya, Jakarta Barat)**

SKRIPSI



Nama : Anisa Hanun

NIM : 43112010014

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Hanun

NIM : 43112010014

Program Studi : Strata 1 Program Ekonomi Manajemen

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Pembentukan Loyalitas Pelanggan pada Restoran Cepat Saji *Kentucky Fried Chicken* (KFC) (Studi Kasus pada Mahasiswa/i Reguler Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Jakarta, 29 Agustus 2016



Anisa Hanun

43112010014

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anisa Hanun
NIM : 43112010014
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Pembentukan Loyalitas Pelanggan pada Restoran Cepat Saji *Kentucky Fried Chicken* (KFC) (Studi Kasus pada Mahasiswa/i Reguler Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat)

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji

Muhammad Nashar SE., MBA

Yenninda Parmariza, S.Sos., MM

Tanggal : 1/9/2016

Tanggal : 29/8 2016

Dekan

Ketua Program Studi

Manajemen S1

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal :

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek (*Brand Image*) terhadap pembentukan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Mahasiswa/i Reguler Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat). Untuk itu penulis merasa perlu mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, walaupun masih banyak kekurangan. Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Muhammad Nashar SE., MBA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing penulis dalam penyusunan skripsi dan kesediaannya meluangkan waktu dalam memberikan ilmu dan arahan yang sangat bermanfaat.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua, Ibu Yetti Indrayanti dan Bapak Suratno Fadjar serta mas angga Angga Riyandinata, Agung Wiseso, mba Riri dan Niken Taria yang selalu memberikan semangat baik spiritual, moril, dan materil untuk keberhasilan dan kesehatan penulis dalam perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini.
7. Kepada Sahabat saya Nita Anistiawati yang telah membantu mencari bahan sehingga skripsi saya selesai.
8. “Keuke” Syifa Imaniah Ulfa, Ryan Rachman Triana Anggraini, Eka Windari Ningsih, Maulidia Kamila, Nurhassanah, Shella yang selalu memberikan doa dan semangat untuk penulis dari penyusunan skripsi hingga penyebaran kuesioner kepada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Reguler Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat.

Dalam penyusunan ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa pembuatan tugas akhir ini jauh dari sempurna dan masih banyak kelemahan baik mengenai isi, maupun bahasanya, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan. Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya selama pembuatan hingga terselesainya penulisan tugas akhir ini.

Dengan segala kekurangan dan keterbatasan dalam pembahasan, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Akhir kata dengan kerendahan hati dan kekurangannya penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya, Insya Allah.

Jakarta, 29 Agustus 2016



Anisa Hanun



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Pengertian Pemasaran	8
B. Kualitas Pelayanan	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10

2. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
C. Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	13
1. Pengertian Citra (<i>Image</i>)	13
2. Pengertian Merek (<i>Brand</i>)	14
3. Manfaat Merek	17
4. Pengertian Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	19
5. Faktor – Faktor Pembentuk Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	20
6. Alat Ukur Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	20
D. Loyalitas Pelanggan	22
1. Pengertian Loyalitas	22
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	23
3. Jenis-Jenis loyalitas Pelanggan	24
4. Indikator Pengukuran Loyalitas Konsumen	25
E. Penelitian Terdahulu	26
F. Kerangka Pemikiran	31
G. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
1. Sejarah Kentucky Fried Chicken (KFC)	33
a. Visi	35
b. Misi	35
B. Desain Penelitian	36
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	36

1. Definisi Variabel	36
2. Operasionalisasi Variabel	37
D. Skala Pengukuran Variabel	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi Penelitian	41
2. Sampel Penelitian.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Metode Analisis	44
1. Statistik Deskriptif	44
2. Uji Kualitas Data	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik.....	47
a. Uji Normalitas.....	47
b. Uji Multikolonieritas.....	47
c. Uji Heteroskedastisitas.....	48
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
5. Uji Hipotesisi	50
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
b. Signifikansi Simultan (Uji F Statistik)	50
c. Uji Parsial (Uji Statistik t)	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
---	----

1. Tempat dan Waktu Penelitian	52
2. Karakteristik Profil Responden	53
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan.....	55
d. Deskripsi Responden berdasarkan Lama Konsumsi	56
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	56
C. Hasil Uji Kualitas Data	62
1. Hasil Uji Validitas	62
2. Hasil Uji Reliabilitas	64
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	64
1. Hasil Uji Normalitas	64
2. Hasil Uji Multikolinieritas	66
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
F. Hasil Uji Hipotesis	70
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	71
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	73
G. Pembahasan Hasil Penelitian	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	78
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA 80

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No. Keterangan

2.1. Tabel Manfaat Merek Bagi Pelanggan	18
2.2. Tabel Penelitian Terdahulu	26
3.1. Tabel Operasional Variabel	41
3.4. Tabel Kategori Batas Kelas <i>Mean</i>	49
4.1. Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2. Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
4.3. Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan	59
4.4. Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Konsumsi	60
4.5. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	61
4.6. Hasil Uji Analisis Deskriptif Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	64
4.7. Hasil Uji Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	65
4.8. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan, Citra Merek (<i>Brand Image</i>) dan Loyalitas Pelanggan	67
4.9. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Citra Merek (<i>Brand Image</i>) dan Loyalitas Pelanggan	68
4.10 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One-Sample Kolmogrov-Smirnov .	69
4.11. Hasil Uji Multikolinearitas	71
4.12. Hasil Uji Analisis Linier Berganda	73
4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
4.14. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	77
4.15. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	79

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan

1.1 Grafik Data Penjualan KFC Selama Lima Tahun Terakhir	2
1.2. Top Brand Index Kategori Restoran <i>Fast Food</i> Tahun 2012-2015	3
2.1. Kerangka Pemikiran	31
4.1. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	70
4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	72



DAFTAR LAMPIRAN

NO. Keterangan

Lampiran 1 Kuesioner	87
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	93
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	113
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	128
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	134
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	135
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	137
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	138

UNIVERSITAS
MERCU BUANA