

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN,
ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Kantor Penjualan Garuda Gallery Senayan City DKI Jakarta)**

SKRIPSI



Nama : Amalia Rizkindari Ageputri

Nim : 43119110014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2024

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN,
ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Kantor Penjualan Garuda Gallery Senayan City DKI Jakarta)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amalia Rizkindari Ageputri

Nim : 43119110014

Program Studi : Manajemen SI

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 09 Desember 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Amalia Rizkindari Ageputri

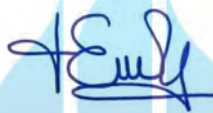
NIM 43119110014

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amalia Rizkindari Ageputri
NIM : 43119110014
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Electronic Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantor Penjualan Garuda Gallery Senayan City DKI Jakarta)
Tanggal Sidang : 20 Desember 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Cut Edwina Safia Oebit, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-01254661



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan *electronic word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Garuda Indonesia Gallery Senayan City. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 206 konsumen. Metode penarikan sampel menggunakan metode *judgement sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrument penelitian kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Smart PLS Versi 4.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan,

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, *Electronic Word Of Mouth* (EWOM), Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of brand image, service quality, and electronic word of mouth on customer satisfaction. Population in this research is customers of Garuda Indonesia Gallery Senayan City. The sample used is 206 customers. The sampling method uses judgement sampling. The methods of data collection using survey, with the research instrument is a questionnaire. The data analysis method using Structural Equation Modeling (SEM) with Smart PLS version 4.0. This study shows that brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Electronic word of mouth (E-WOM) has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Electronic Word Of Mouth (e-WOM), Customer Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus pada Kantor Penjualan Garuda Sales Service Gallery Senayan City**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Cut Edwina Safia Oebit, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang tiada hentinya selalu memberikan rahmat, nikmat, dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Cut Edwina Safia Oebit, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing skripsi serta Dosen Penguji 1 ujian skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM, selaku Ketua Penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang berarti untuk perbaikan skripsi ini.

7. Ibu Dr. Catur Widayati, SE, MM, selaku Dosen Penguji 2 ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga dihadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
9. Bapak dan Ibu sekalian di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan yang telah membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
10. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita dapat mewujudkan semua impian kita.
11. Seluruh karyawan di Garuda Indonesia Sales & Service di Jakarta Raya khususnya di Gallery Senayan City.
12. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 31 Desember 2024



Amalia Rizkindari Ageputri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. Perilaku Konsumen.....	10
2. Manajemen	11
3. Manajemen Pemasaran.....	12
4. Kepuasan Pelanggan.....	12
5. Citra Merek	15
6. Kualitas Pelayanan	17
7. <i>Electronic Word Of Mouth</i>	20
8. Penelitian Terdahulu	23
B. Pengembangan Hipotesis.....	28
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
3. Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
B. Desain Penelitian	31
C. Definisi dan Operasional Variabel	31

a. Variabel Bebas	32
b. Variabel Terikat.....	32
D. Skala Pengukuran	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi Penelitian	36
2. Sampel Penelitian	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Metode Analisis Data.....	37
1. Statistik Deskriptif	37
2. Kelebihan dan Kekurangan <i>Structural Equation Modeling</i> ..	37
3. <i>Partial Least Squares</i>	38
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	43
1. Sejarah Garuda Indoneis Sales & Service Gallery Senayan City	43
2. Deskripsi Responden.....	44
B. Hasil Perhitungan	46
1. Statistik Deskriptif	46
2. Hasil Perhitungan	51
C. Pembahasan	63
1. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	63
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	63
3. Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	64
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	66
B. Saran	67
 DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Maskapai Pilihan Masyarakat Indonesia.....	3
1.2	Jumlah Pelanggan Garuda Indonesia Sales & Service Gallery Senayan City	4
1.3	Hasil Pra Survei Penelitian.....	5
2.1	Penelitian Terdahulu	23
3.1	Operasional Varibel	33
3.2	Skala <i>Likert</i>	35
3.3	Syarat Uji Validitas	39
3.4	Syarat Uji Reliabilitas	40
3.5	Syarat Uji <i>R-Square</i>	40
3.6	Syarat Uji <i>F-Square</i>	41
3.7	Syarat Uji <i>Q-Square</i>	41
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	45
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	46
4.5	Statistik Deskriptif Citra Merek	47
4.6	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	48
4.7	Statistik Deskriptif <i>Electronic Word Of Mouth</i>	49
4.8	Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	50
4.9	Tabel <i>Outerloading</i>	52
4.10	Tabel <i>Outerloading</i> Dimodifikasi.....	55
4.11	Tabel Crossloading	57
4.12	<i>Fornell Lacker Criterion</i>	58
4.13	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	58
4.14	Uji Reliabilitas	59
4.15	Koefisien Determinasi	60
4.16	<i>Effect Size</i>	61
4.17	<i>Predictive Relevance</i>	61
4.18	Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Penumpang Angkutan Udara di Indonesia (Januari 2020 - September 2023)	2
2.1	Kerangka Konseptual	30
4.1	Garuda Indonesia Sales & Service Gallery Senayan City	43
4.2	<i>Outerloading</i> Belum Valid	54
4.3	<i>Outerloading</i> Valid	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	78
2	Olah Data	92
3	Jawaban Responden	102

