

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
CV. BANGKIT JAYA SOLUSINDO**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CV CUSTOMER SATISFACTION. BANGKIT JAYA SOLUSINDO***

**Oleh:
ROHMATUS SRIYANI
2412008137**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
CV. BANGKIT JAYA SOLUSINDO**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CV CUSTOMER SATISFACTION. BANGKIT JAYA SOLUSINDO***

**Oleh:
ROHMATUS SRIYANI
2412008137**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok
Tanggal : 08 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

**Catik Yustina Mart, SE, MM
NUPTK : 4660756657230122**

**Drs., Henky Hendrawan, MM., MSi
NUPTK : 7048743644130093**

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

**Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN : 2017065701**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
CV. BANGKIT JAYA SOLUSINDO**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CV CUSTOMER SATISFACTION. BANGKIT JAYA SOLUSINDO***

**Oleh:
ROHMATUS SRIYANI
2412008137**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 08 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Nurdin Rifai, SE., MAP
NUPTK : 3142742643130113**

**Mega Indah Edityawati, SE, MM
NUPTK : 0550763664230212**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs., Henky Hendrawan, MM., MS
NUPTK : 7048743644130093**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rohmatus Sriyani

NIM : 2412008137

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian CV. Bangkit Jaya Solusindo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian CV. Bangkit Jaya Solusindo, ini merupakan hasil karya tulis saya dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih informatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 08 Juli 2025

Rohmatus Sriyani
2412008137

Nama : Rohmatus Sriyani
NIM : 2412008137
Judul : Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian CV. Bangkit Jaya Solusindo.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Bangkit Jaya Solusindo. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS. Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh persamaan $Y = 1,927 + 0,268X_1 + 0,449X_2$, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai Fhitung sebesar 72,082 > Ftabel 3,090 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Selanjutnya, hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (thitung = 5,022 > ttabel = 1,98397; sig = 0,000), dan citra merek juga berpengaruh signifikan (thitung = 5,462 > ttabel = 1,98397; sig = 0,000). Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,592 menunjukkan bahwa 59,2% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan citra merek, sedangkan sisanya 40,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Adapun variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah citra merek, dengan nilai standardized coefficient beta sebesar 0,449. Berdasarkan hasil tersebut, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun citra merek yang kuat untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

Name : Rohmatus Sriyani
NIM : 2412008137
Title : *The influence of service quality and brand image on CV purchase decisions
Bangkit Jaya Solusindo.*

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and brand image on customer satisfaction on CV. Bangkit Jaya Solusindo. The method used is a quantitative approach with multiple linear regression analysis using the SPSS program. Based on the results of the regression analysis, the equation $Y = 1.927 + 0.268X_1 + 0.449X_2$ was obtained, which showed that service quality and brand image had a positive effect on customer satisfaction. The results of the F test showed that simultaneously the two independent variables had a significant effect on customer satisfaction, with a F_{cal} value of $72.082 > F_{table}$ of 3.090 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Furthermore, the results of the t-test showed that partially the quality of service had a significant effect on customer satisfaction ($t_{cal} = 5.022 > t_{table} = 1.98397$; $sig = 0.000$), and brand image also had a significant effect ($t_{cal} = 5.462 > t_{table} = 1.98397$; $sig = 0.000$). The value of the determination coefficient (Adjusted R Square) of 0.592 indicates that 59.2% of the customer satisfaction variable can be explained by the quality of service and brand image, while the remaining 40.8% is explained by other factors outside of this study. The most dominant variable in influencing customer satisfaction is brand image, with a standardized coefficient beta value of 0.449 . Based on these results, the company is advised to continue to improve the quality of service as well as build a strong brand image to achieve an optimal level of customer satisfaction.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian CV. Bangkit Jaya Solusindo. Ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian CV. Bangkit Jaya Solusindo. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kualitas pelayanan dan citra merek apa yang diinginkan perusahaan di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE., selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.S, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs., Henky Hendrawan, MM., MS selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Ibu Catik Yustina Mart, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal Skripsi.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 08 Juli 2025
Peneliti,

Rohmatus Sriyani
2412008137

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Pembatasan Masalah	2
1.4. Perumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	3
1.6. Manfaat Penelitian	3
1.7. Sistematika Penulisan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Definisi Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.3. Citra Merek	7
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	8
2.2. Penelitian Terdahulu	8
2.3. Kerangka Konseptual	12
2.4. Hipotesis	13
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.2. Jenis Penelitian	14
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	14
3.3.1. Populasi	14
3.3.2. Sampel	15
3.4. Teknik Pengumpulan Data	15
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	16
3.5.1. Variabel Bebas	16
3.5.2. Variabel Terikat	17
3.6. Teknik Analisis Data	18
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	18
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	19
3.6.3. Uji Kualitas Data	19
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	21
3.6.5. Uji Hipotesis	25

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	27
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.2. Visi dan Misi	27
4.1.3. Struktur Organisasi CV. Bangkit Jaya Solusindo	27
4.1.4. Karakteristik Responden	28
4.1.5. Tanggapan Responden	29
4.1.6. Hasil Uji Kualitas Data	33
4.1.7. Hasil Uji Asumsi Klasik	37
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	40
4.2. Pembahasan	44

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	14
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	17
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	18
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	28
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	30
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Citra Merek.....	32
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan pelanggan.....	33
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	36
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan.....	36
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.9. Hasil Uji One Kolmogorv Smirnov Test	39
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	39
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Berganda	41
Tabel 4.12. Hasil Uji F	42
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi	43
Tabel 4.14. Hasil Uji t (Uji Parsial)	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	17
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	38
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	50
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 3. Tabulasi Data	55
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	56
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	61
Lampiran 6. Ttabel dan Ftabel	62
Lampiran 7. Hasil Cek <i>Plagiarisme</i>	64