



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING* (Studi Pada Pelanggan Muntira *Skin Care* Kudus)**

Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Jenjang Pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Oleh :

**KINANTI ANANDA ANGGI ALIFIA**

**2017-11-026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2021**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Muntira Skin Care Kudus)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

**Kudus,**

**2021**

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I

**(Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK)**

**NIDN.0630098401**

**(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)**

**NIDN.0616077304**

Mengetahui

Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



**(Dr. Dra. Sulistvowati, S.H., CN)**

**NIDN. 0607076401**

**(Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK)**

**NIDN.0630098401**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

*“Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu, tetaplah bersiap siaga ( di perbatasan negerimu ) bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung “ (QS. Ali Imran : 200)*

*“Saya menjadi tenang ketika saya tidak mengurus yang bukan menjadi urusan saya “( Ali Bin Abi Thalib)*

### Persembahan

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang sangat berarti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Sarmijan dan Ibu Ning Mahayati yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungannya baik materi maupun do'a sehingga segala hambatan dapat dilalui dengan lancar.
2. Kakak saya Nor Amin Cahyo Putro, dan Dwi Qoyim Mulhudallah, terimakasih telah menjadi kakak yang selalu mendukung saya sampai saat ini.
3. Sahabat saya dan juga teman seperjuangan angkatan 2017 untuk bantuan dan kerjasamanya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul” **PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi Pada Pelanggan Muntira *Skin Care* Kudus)” ini dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat akademis dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing selama proses penulisan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak, yang terhormat kepada:**

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada keduaorang tua saya yang selama ini yang telah membantu dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat serta doa yang tak henti-hentinya mengalir demi kelancaran serta kesuksesan dalam menyelesaikan skripsi. Kemudian terimakasih banyak untuk kakak tercinta Nor Amin Cahyo putro dan Dwi Qoyim Mulhudallah yang telah memberikan perhatian serta dukungan.
3. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Dra. Sulistyowati, S.H., C.N . Selaku Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

5. Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus dan sekaligus Dosen Pembimbing II, yang telah menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan dan konsultasi dalam penyusunan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr.Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan dan konsultasi dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan, ilmu dan saran yang telah di berikan.
7. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unversitas Muria Kudus.
8. Muntira *Skincare* yang sudah mengizinkan saya melakukan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
9. Sahabat-sahabatku GAES SKUAD (Iyut, Ika, Sinta, Christin, Ifan, Yudha, Adi,Indri, Wiwin, Puji, Ulin, Vio,Wachid, Nawa) , SEADANYA ( Shella, Afan, Malik) dan MENUJU 1000 KEBAIKAN ( Ayu, Ola, Zizi, Ulfi, Bitu, Sonya, Febi, Thoriq, Ilham) yang telah menyemangati dalam mengerjakan skripsi dan selalu ada saat saya membutuhkan bantuan.
10. M. Fikri Shobar dan keluarga terimakasih telah menyemangati dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
11. Teman seperjuangan angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan, dorongan, semangat, dan motivasi.

12. *Spotify* terimakasih sudah menemani mengerjakan skripsi hingga larut malam.

13. Semua pihak yang telah hadir dalam hidup yang tidak dapatdi sebutkan satu per satu. Terimakasih.

Penulis mengakui bahwa sepenuhnya penulisan skripsi ini masih membutuhkan kritik dan saran yang membangun dari pihak manapun. Semoga skripsi saya dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan tambahan kepada para pembaca.



Kudus, Juni 2021

Penulis,

**Kinanti Ananda Anggi ALifia**

**201711026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN  
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Muntira *Skin Care* Kudus)**

KINANTI ANANDA ANGGI ALIFIA

2017-11-026

Pembimbing  
1. Dr.Kertati Sumekar, S.E., M.M.  
2. Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan Muntira Skin Care di Kabupaten Kudus. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Muntira Skin Care di Kabupaten Kudus. Sampel pada penelitian ini sebanyak 115 responden pelanggan Muntira Skin Care di Kabupaten Kudus dengan pengambilan sampel menggunakan metode Hair. Pengumpulan data diperoleh melalui dokumentasi dari pihak terkait dan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data SEM melalui program AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, penanganan keluhan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, penanganan keluhan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel intervening antara penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel kepuasan pelanggan tidak memiliki kekuatan menjadi variabel mediasi pada citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci : citra perusahaan, kualitas pelayanan, penanganan keluhan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, COMPANY IMAGE AND COMPLAINT HANDLING ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE**

KINANTI ANANDA ANGGI ALIFIA

2017-11-026

Pembimbing

1. Dr.Kertati Sumekar, S.E., M.M.

2. Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK.

**MURIA KUDUS UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT**

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of corporate image, service quality and handling complaints on customer loyalty with customer satisfaction as a intervening variable for Muntira Skin Care customers in Kudus Regency. This research uses quantitative and qualitative methods. The population in this study were customers of Muntira Skin Care in Kudus Regency. The sample in this study was 115 respondents from Muntira Skin Care customers in Kudus Regency with the sampling method using the Hair method. Data collection was obtained through documentation from related parties and through the distribution of questionnaires. The data analysis technique in this study uses SEM data analysis through the AMOS program. The results of this study indicate that corporate image has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, complaint handling has a negative and insignificant effect on customer satisfaction, corporate image has a positive and significant effect on customer loyalty, and service quality has a positive effect. and significant to customer loyalty, complaint handling has a negative and insignificant effect on customer loyalty, and customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty. The customer satisfaction variable can be an intervening variable between complaint handling and customer loyalty, while the customer satisfaction variable does not have the power to be a mediating variable on corporate image and service quality on customer loyalty.*

***Keywords: company image, service quality, complaint handling, customer satisfaction, customer loyalty.***



## DAFTAR ISI

HALAMAN	
JUDUL.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Citra Perusahaan .....	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Penanganan Keluhan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.4 Perumusan Hipotesis Penelitian .....	32
2.4.1 Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan .....	32
2.4.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	33
2.4.3 Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan .....	34
2.4.4 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	34
2.4.5 Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan .....	35
2.4.6 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan .....	36
2.4.7 Pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Rancangan penelitian.....	39
3.2 Variabel Penelitian.....	39
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	40
3.3.1 Kepuasan Pelanggan .....	40
3.3.2 Loyalitas Pelanggan.....	41
3.3.3 Citra Perusahaan .....	41

3.3.4 Kualitas pelayanan.....	42
3.3.5 Penangan Keluhan .....	42
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.5 Populasi dan Sampel.....	43
3.6 Pengumpulan data.....	45
3.7 Uji Instrument Penelitian.....	45
3.8 Pengolahan Data .....	45
3.9 Metode dan Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Muntira <i>SkinCare</i> Kudus .....	55
4.1.2 Visi, Misi dan Profil Muntira Skin Care Kudus .....	56
4.1.3 Karakteristik Responden.....	57
4.1.4 Deskriptif Variabel Penelitian .....	59
4.1.5 Analisis Data.....	64
4.1.6 Uji Analisa Data .....	65
4.1.7 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> ( SEM ).....	72
4.1.8 Uji Realibilitas .....	73
4.1.8 Uji Validity .....	74
4.1.8 Uji Normalitas .....	75
4.1.9 Uji Hipotesis .....	76
4.1.10 Besarnya Pengaruh Langsung ( <i>Direct</i> ) atau Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect</i> ) .....	79
4.2 Pembahasan .....	81
4.2.1 Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan .....	81
4.2.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	82
4.2.3 Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan .....	83
4.2.4 Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan .....	84
4.2.5 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	85
4.2.6 Pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan.....	86
4.2.7 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	87
4.2.8 Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	87
4.2.9 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan .....	88
4.2.10 Pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan .....	89
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>90</b>
5.1. Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	92

DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN .....	97



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Daftar Klinik Kecantikan Favorit di Kudus .....	2
Tabel 1. 2	Jumlah Member Muntira Skin Care.....	2
Tabel 1. 3	Data Pengunjung Pasien Muntira Skin Care Kudus Bulan Januari s/d Desember 2020.....	3
Tabel 4. 1	Responden Menurut Usia.....	57
Tabel 4. 2	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4. 3	Responden Menurut Frekuensi Berkunjung .....	59
Tabel 4. 4	Deskripsi Citra Perusahaan (X1).....	59
Tabel 4. 5	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	60
Tabel 4. 6	Deskripsi Variabel Penanganan Keluhan (X3) .....	61
Tabel 4. 7	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....	62
Tabel 4. 8	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	63
Tabel 4. 9	Uji Model Goodness Of Fit Variabel Eksogen .....	67
Tabel 4. 10	Analisis Faktor Konfirmasi Konstruk Eksogen .....	68
Tabel 4. 11	Uji Model Goodness Of Fit Variabel Endogen.....	69
Tabel 4. 12	Faktor Konfirmatori Konstruk Variabel Endogen .....	70
Tabel 4. 13	Uji Model Goodness Of Fit Variabel Penelitian.....	72
Tabel 4. 14	Uji Realibilitas .....	73
Tabel 4. 15	Uji Discriminant Validity.....	74
Tabel 4. 16	Uji Normalitas.....	75
Tabel 4. 17	Uji Hipotesis .....	76
Tabel 4. 18	Hasil Direct Effect .....	79
Tabel 4. 19	Hasil Estimasi Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	16
Gambar 3. 1 Path Diagra.....	16
Gambar 4. 1 Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan.....	66
Gambar 4. 2 Uji Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model.....	66
Gambar 4. 3 Konfirmatori Variabel Endogen.....	69
Gambar 4. 4 Pengujian Full Model SEM Sebelum Perbaikan.....	71
Gambar 4. 5 Pengujian Full Model SEM Setelah Perbaikan.....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2 Tabel Frekuensi .....	102
Lampiran 3 Uji Validitas.....	108
Lampiran 4 Discriminant .....	112

