



**PENGARUH LOKASI, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Indomaret Kedungdowo Kecamatan Kaliwungu
Kota Kudus)**

**Oleh:
NOVA KHOIROH
2018-11-072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**



**PENGARUH LOKASI, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Indomaret Kedungdowo Kecamatan Kaliwungu
Kota Kudus)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh:
NOVA KHOIROH
201811072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH LOKASI, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Indomaret Kedungdowo Kecamatan Kaliwungu
Kota Kudus)

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal 13 Juli 2023

Pembimbing I



Sutono, S.E., M.M., Ph.D
NIDN.0626017003

Pembimbing II



Faridhatun Faidah, S.E., M.M
NIDN.0601099201

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M
NIDN.0024037701

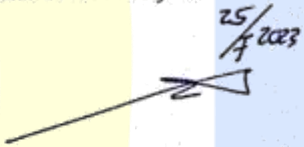
**PENGARUH LOKASI, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN INDOMARET
KEDUNGOWO KECAMATAN KALIWUNGU KOTA KUDUS)**

Nama : Nova Khoiroh
NIM : 201811072
Program Studi : Manajemen


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

Kudus, 2023

Mengetahui,
Ketua Prodi Manajemen


Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.
NIDN: 0024037701

Pembimbing I


Sutono, S.E., M.M. Ph., D.
NIDN: 0626017003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Ketut Sumekar, S.E., M.M.
NIDN: 0616077304

Pembimbing II


Faridhatun Faidah, S.E., M.M.
NIDN: 0601099201

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (Q.S Al-Baqarah: 286)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

PERSEMBAHAN :

1. Kedua Orang Tua
2. Sahabat dan Teman
3. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun skripsi dengan judul **PENGARUH LOKASI, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN INDOMARET KEDUNGOWO KECAMATAN KALIWUNGU KOTA KUDUS)** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah memberikan persetujuan melakukan penelitian ini.
4. Sutono, S.E., M.M., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan beliau sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Faridhatun Faidah, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan beliau sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh kuliah di Universitas Muria Kudus.

7. Kedua orang tua saya yang selalu senantiasa memberikan dukungan, semangat serta mendoakan selama proses penyusunan skripsiku ini.
8. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan semangat dan support selama proses skripsiku ini.
9. Seluruh responden yang telah memberikan waktu untuk pengisian kuesioner penelitian saya.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pembaca.

Kudus, 2023

Penulis

Nova Khoiroh

201811072

**PENGARUH LOKASI, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Indomaret Kedungdowo
Kecamatan Kaliwungu Kota Kudus)**

NOVA KHOIROH
201811072

Pembimbing 1: Sutono, S.E., M.M., Ph.D
2: Faridhatun Faidah, S.E., M.M

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

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh dari lokasi, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada loyalitas konsumen (studi pada konsumen Indomaret Kedungdowo Kecamatan Kaliwungu Kota Kudus). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Indomaret Kedungdowo Kudus. Sampel yang digunakan berjumlah 150 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan program AMOS. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa (1) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. (5) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. (6) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. (7) Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. (8) Kepuasan konsumen bisa menjadi variabel mediasi dari pengaruh lokasi terhadap loyalitas konsumen. (9) Kepuasan konsumen tidak bisa menjadi variabel mediasi dari pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen. (10) Kepuasan konsumen tidak bisa menjadi variabel mediasi dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Hal tersebut berarti pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan sudah mampu meningkatkan loyalitas konsumen Indomaret Kedungdowo Kudus tanpa diperkuat peran kepuasan konsumen.

Kata kunci : lokasi, citra merek, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

THE INFLUENCE OF LOCATION, BRAND IMAGE, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY (Study on Consumers of Indomaret Kedungdowo Kaliwungu District Kudus City)

NOVA KHOIROH
201811072

Supervised 1: Sutono, S.E., M.M., Ph.D
2: Faridhatun Faidah, S.E., M.M

MURIA KUDUS UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY
PROGRAM

ABSTRACTION

The purpose of this study was to analyze the effect of location, brand image, and service quality on customer satisfaction and their impact on customer loyalty (studies on Indomaret Kedungdowo consumers, Kaliwungu District, Kudus City). This research is a quantitative research. The population in this study are consumers at Indomaret Kedungdowo Kudus. The sample used was 150 respondents using a purposive sampling technique. The data analysis used is Structural Equation Modeling (SEM) using the AMOS program. Based on the research results, it can be concluded that (1) Location has a positive and significant effect on consumer satisfaction. (2) Brand image has a positive and significant effect on consumer satisfaction. (3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) Location has no effect significant on consumer loyalty. (5) Brand image has a positive and significant effect on consumer loyalty. (6) Service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty. (7) Consumer satisfaction has a positive and significant effect on consumer loyalty. (8) Consumer satisfaction can be a mediating variable from the effect of location on consumer loyalty. (9) Consumer satisfaction cannot be a mediating variable from the effect of brand image on consumer loyalty. (10) Consumer satisfaction cannot be a mediating variable from the effect of service quality on consumer loyalty. This means that the influence of brand image and service quality has been able to increase consumer loyalty at Indomaret Kedungdowo Kudus without strengthening the role of consumer satisfaction.

Keywords: *location, brand image, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup	11
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan.....	13
1.5 Manfaat.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Loyalitas Konsumen	15
2.1.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	15
2.1.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	15
2.1.3 Indikator Loyalitas Konsumen.....	16
2.2 Kepuasan Konsumen	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.2.2 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen ...	18
2.2.3 Metode Pengukuran pada Kepuasan Konsumen	19
2.2.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	20
2.3 Kualitas Pelayanan	21
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	21

2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.4 Citra Merek.....	24
2.4.1 Pengertian Citra Merek.....	24
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek.....	25
2.4.3 Indikator Citra Merek	25
2.5 Lokasi	26
2.5.1 Pengertian Lokasi	26
2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi.....	27
2.5.3 Indikator Lokasi.....	28
2.6 Pengaruh Antar Variabel	29
2.6.1 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	29
2.6.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
2.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.6.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen	32
2.6.5 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen.....	32
2.6.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	33
2.6.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	35
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
2.9 Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Rancangan Penelitian	41
3.2 Variabel Penelitian	41
3.2.1 Jenis Variabel.....	41
3.2.2 Definisi Operasional	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.3.1 Jenis Data.....	45
3.3.2 Sumber Data	45
3.4 Populasi dan Sampel.....	46
3.4.1 Populasi.....	46
3.4.2 Sampel	47

3.5 Pengumpulan Data.....	48
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.2 Uji Reliabilitas	50
3.7 Pengolahan Data.....	51
3.8 Analisis Data	52
3.6.3 Uji Asumsi SEM.....	61
3.6.4 Uji Hipotesis	63
3.6.5 Uji Mediasi	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
4.1.1 Sejarah Indomaret	65
4.1.2 Visi dan Misi PT. Indomarco Prismatama.....	67
4.2 Penyajian Data.....	68
4.2.1 Identitas Responden	68
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	68
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	73
4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi	73
4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek.....	74
4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	75
4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	76
4.2.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen	77
4.3 Analisis Data	78
4.3.1 Analisis Konfirmatori	78
4.3.2 Hasil Instrument Data	89
4.3.3 Structural Equation Modelling (SEM).....	93
4.4 Pembahasan	107
4.4.1 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	107
4.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	108
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	109

4.4.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen	110
4.4.5 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen.....	111
4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	112
4.4.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen...	114
4.4.8 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen	115
4.4.9 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen	116
4.4.10..... Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen.....	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 IMAC AWARD 2021	2
Tabel 1.2 Daftar toko yang berada disekitar minimarket di Kedungdowo	5
Tabel 1.3 <i>Top Brand Index</i> Kategori Minimarket Tahun 2018-2022	6
Tabel 1.4 Review Konsumen Indomaret Kedungdowo	7
Tabel 3.1 Uji Goodness-of-fit index	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk Di Indomaret Kedungdowo.....	72
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Lokasi.....	73
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Citra Merek	74
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	76
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	77
Tabel 4.11 Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Konstruk Eksogen Sebelum Perbaikan	79
Tabel 4.12 Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Konstruk Eksogen Setelah Perbaikan	80
Tabel 4.13 Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	81
Tabel 4.14 Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Konstruk Endogen Sebelum Perbaikan	83
Tabel 4.15 Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Konstruk Eksogen Setelah Perbaikan	84
Tabel 4.16 Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	85
Tabel 4.17 Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Full Measurement Model Sebelum Perbaikan	87

Tabel 4.18 Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Full Measurement Model	
Setelah Perbaikan	88
Tabel 4.19 Uji Validitas	90
Tabel 4.20 Uji <i>Average Variance Extracted</i> Variabel Penelitian	91
Tabel 4.21 Hasil Uji Discriminant Validity	92
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas	93
Tabel 4.23 Uji Normalitas.....	94
Tabel 4.24 Uji Outliers.....	95
Tabel 4.25 Multikolinearitas	96
Tabel 4.26 Standardized Regression Weights.....	97
Tabel 4.27 Square Multiple Correlation	99
Tabel 4.28 Hasil Estimasi Parameter Pngaruh Langsung Antar Variabel	100
Tabel 4.29 Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian.....	103
Tabel 4.30 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian.....	104
Tabel 4.31 Besar Total Effect	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah gerai Indomaret Tahun 2020.....	4
Gambar 1.2 Rating bintang Indomaret Kedungdowo	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	39
Gambar 3.1 Konstruk Model.....	55
Gambar 4.1 Output Konstruk Eksogen Sebelum Perbaikan	78
Gambar 4.2 Output Konstruk Eksogen Setelah Perbaikan	80
Gambar 4.3 Output Konstruk Endogen Sebelum Perbaikan.....	82
Gambar 4.4 Output Konstruk Endogen Setelah Perbaikan.....	84
Gambar 4.5 Full Measurement Model Sebelum Perbaikan	86
Gambar 4.6 Full Measurement Model Setelah Perbaikan	87
Gambar 4.7 Structural Equation Modelling.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: kuesioner Penelitian.....	130
Lampiran 2: Tabulasi Jawaban 150 Responden.....	145
Lampiran 3: Analisis Deskriptif Variabel.....	149
Lampiran 4: Analisis Konfirmatori.....	159
Lampiran 5: Hasil Uji SEM	177
Lampiran 6: Surat Balasan Izin Penelitian.....	190

