



ANALISIS PENGARUH *CORPORATE IMAGE*, *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KOPERASI BINA ARTHA PRIMA JEKULO KUDUS

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

Diajukan Oleh:
PUTRI AWALUN NIKMAH
NIM. 2019-11-499

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024

ANALISIS PENGARUH *CORPORATE IMAGE PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KOPERASI BINA ARTHA PRIMA JEKULO KUDUS

Nama : PUTRI AWALUN NIKMAH

NIM : 2019-11-499

Prodi : Manajemen

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

Pembimbing I



Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M

NIDN. 0628048702

Pembimbing II



Keke Tamara Fahira, S.E., M.M

NIDN. 0630109701

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN. 0024037701

**ANALISIS PENGARUH *CORPORATE IMAGE PERCEIVED SERVICE*
QUALITY DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA KOPERASI BINA ARTHA PRIMA
JEKULO KUDUS**

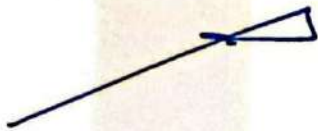
Nama : PUTRI AWALUN NIKMAH
NIM : 2019-11-499
Prodi : Manajemen

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

Kudus, 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi



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

Mengetahui

Dekan



Donny Irfan Sumekar, S.E., M.M
NIDN. 0616077304

Pembimbing I



Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
NIDN. 0628048702

Pembimbing II



Keke Tamara Fahira, S.E., M.M
NIDN. 0630109701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Ketika kamu ikhlas menerima semua kekecewaan hidup maka Allah akan membayar tuntas semua kecewa mu dengan beribu - ribu kebaikan. Belajarlah untuk mengerti. bahwa segala sesuatu yang baik untukmu tidak akan Allah izinkan pergi kecuali akan diganti dengan yang lebih baik lagi

- Ali bin Abi Thalib

“Tidak semua cerita bisa pas disemua telinga. Tidak semua beban hidup cocok dibebankan ke bahu orang lain. Beberapa hal memang harus dijalani dan ditelan sendiri, Apapun yang terjadi didalam hidup, cukup lewati dan jalanin dengan penuh keikhlasan Apapun yang terjadi didalam hidup, cukup lewati dan jalanin dengan penuh keikhlasan”- Putri Awalun Nikmah

PERSEMBAHAN :

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT Yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberikan saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi saya yang telah terselesaikan. Sujud syukur kupersembahkan kepada Allah SWT,

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Terima kasih kepada seseorang yang biasa saya sebut Ibu, Alhamdulillah kini saya sudah berada ditahap ini, Terima kasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan saya sampai dua puluh tiga tahun. Terima kasih telah menjadi seorang ibu yang menjadi orang pertama yang menjadi tempat belajar dengan penuh kasih sayang tanpa rasa lelah dan pamrih.
2. Terima kasih kepada ayah yang senantiasa sabar menghadapi dua perempuan dalam satu rumah yang tiada henti berbicara dan selalu berusaha menjaga keluarga agar tetap aman dan memberikan semangat kepada saya agar bisa menghadapi segala hal yang tidak terduga.
3. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing saya Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M dan Ibu Keke Tamara Fahira, S.E., M.M yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada Khoirida Dewi Salafiyani, orang diluar keluarga yang sudah membantu saya dalam keadaan sulit yang saya hadapi dengan segala macam kalimat motivasi yang tidak banyak dapat saya terapkan dalam kehidupan.
5. Terima kasih kepada Annisa Adelyah dan Tesar Endoh, sahabat online yang bahkan tidak pernah bertemu, yang sennatiasa mendengarkan banyak cerita dari saya dan tanpa lelah memberikan semangat dan dukungan kepada saya.

6. Terima kasih kepada adik kandung saya, M. Anang Bagas Setiyadi yang telah menghibur dikala kepenatan mengerjakan Skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Sulthony yang telah menemani saya dalam suka maupun duka, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah saya, memberi dukungan, motivasi, pengingat dan menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Terima kasih kepada teman-teman saya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, semua teman saya yang senantiasa menemani, merangkul, memberi semangat, dukungan dan tidak pernah meninggalkan saya dalam keadaan sedih.
9. Dan yang terakhir Terima kasih kepada diri saya sendiri, Putri Awalun Nikmah. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa sampai dititik ini, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Walaupun sering putus asa atas apa yang telah diusahakan. Tetap menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Corporate Image Perceived Service Quality* dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Bina Artha Prima Jekulo Kudus”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari bahwa, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

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
3. Noor Indah Rahmawati, S.E.,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama berjalannya pengerjaan skripsi selesai.
5. Keke Tamara Fahira, S.E.,M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, bimbingan, ilmu dan pengalaman untuk penulis hingga skripsi selesai.

6. Segenap dosen maupun tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas ilmu dan bantuan pelayanan.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan secara moril, materi serta doa yang senantiasa mengantarkan penulis hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Adik kandung saya yang selalu menemani dan memberikan dukungan untuk terus bisa menyelesaikan tugas akhir saya ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang memberikan support dan dukungan.

Penulisan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak.

Kudus, July 2024

Penulis,

PUTRI AWALUN NIKMAH

NIM. 2019-11-499

**ANALISIS PENGARUH CORPORATE IMAGE, PERCEIVED SERVICE
DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KOPERASI BINA ARTHA PRIMA JEKULO
KUDUS**

PUTRI AWALUN NIKMAH

2019-11-499

**Pembimbing 1 : Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2 : Keke Tamara Fahira, S.E.,M.M.,**

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

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk Menganalisis *Corporate Image Perceived Service Quality* dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Koperasi Bina Artha Prima Jekulo Kudus dengan jumlah sampel 286 responden dan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan AMOS 24. Hasil penelitian ialah *Corporate Image* berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan, *Perceived Service Quality* tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Nilai Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan, *Corporate Image* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, *Perceived Service Quality* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan, *Corporate Image* mampu memediasi pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, *Perceived Service Quality* tidak mampu memediasi pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Nilai Pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Kata Kunci: *Corporate Image, Perceived Service Quality*, Nilai Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF CORPORATE IMAGE, PERCEIVED SERVICE AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE IN THE BINA ARTHA PRIMA JEKULO COOPERATIVE

PUTRI AWALUN NIKMAH

2019-11-499

Pembimbing 1 : Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M

2 : Keke Tamara Fahira, S.E.,M.M.,

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSSINESS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

ABSTRACT

This research has the aim of Corporate Image Perceived Service Quality and Customer Value on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable at the Bina Artha Prima Jekulo Kudus Cooperative with a sample size of 286 respondents and a purposive sampling technique. Data analysis using AMOS 24. The results of the research are that Corporate Image has a positive effect on customer loyalty, Perceived Service Quality has no effect on customer loyalty, customer value has a positive effect on customer loyalty, Corporate Image has a positive effect on customer satisfaction, Perceived Service Quality has no effect on customer satisfaction , customer value has no effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty, Corporate Image is able to mediate the effect of customer satisfaction on customer loyalty, Perceived Service Quality is not able to mediate the effect of customer satisfaction on customer loyalty and customer value is not able to mediate the effect of customer satisfaction on customer loyalty

Keywords: *Corporate Image, Perceived Service Quality, Customer Value, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

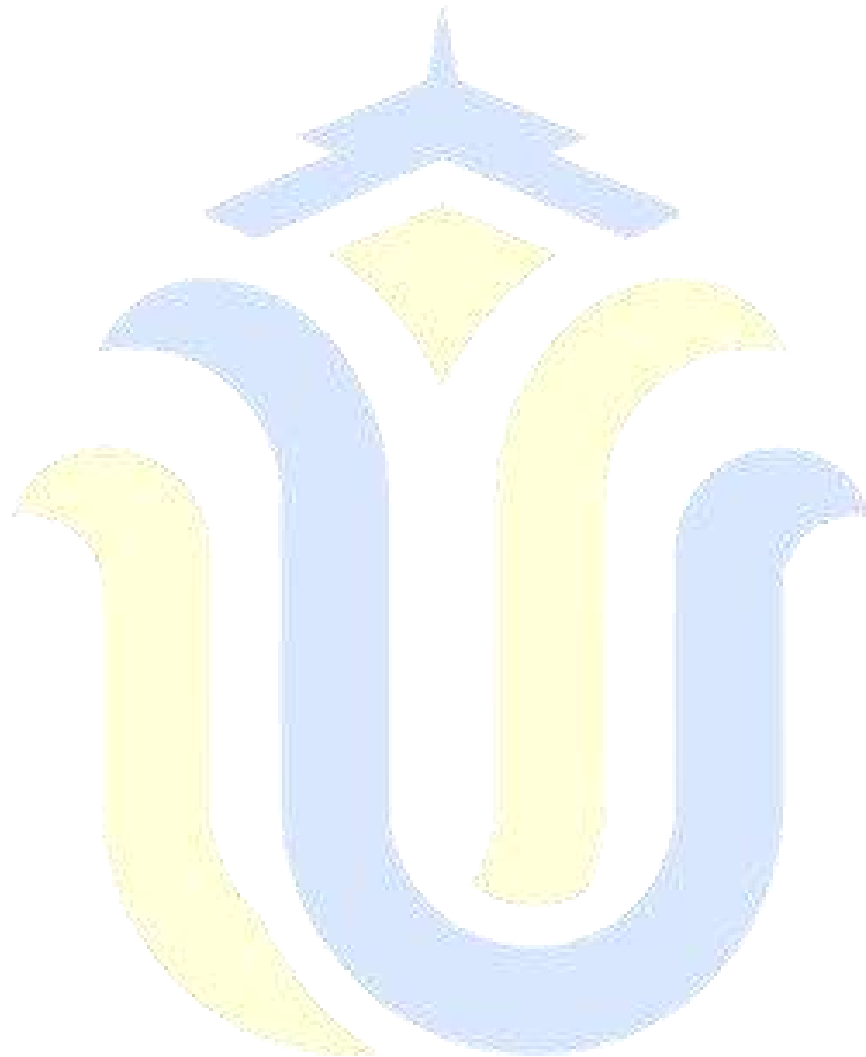
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERSEMBAHAN :.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Ruang Lingkup	Error! Bookmark not defined.
1.3. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. <i>Corporate Image</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 <i>Perceived Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3. Nilai Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6. Pengaruh Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.6.1. Pengaruh <i>Corporate Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6.3. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6.4. Pengaruh <i>Corporate Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.5. Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6.6. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

2.6.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.8 Kerangka Pikir Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.9 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6. Uji Validitas Dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7. Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.8.2. Pengaruh langsung (<i>Direct effect</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.8.3. Pengaruh tidak langsung (<i>Indirect Effect</i>)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran umum objek penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Tujuan Koperasi Bina Artha Prima	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Harapan Koperasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.2 Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.

4.2.2 Hasil Tanggapan Responden Pada Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Analisis Konfirmatori	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.6 Analisis Effect	Error! Bookmark not defined.
4.7 Uji Mediasi	Error! Bookmark not defined.
4.8 Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.9 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.9.1. Pengaruh <i>Corporate Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.9.2 Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.9.3. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.4. Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.5. Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.9.6. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.8. Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.9 Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.10 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Jumlah Koperasi Jawa tengah pada tahun 2019-2023	3
Tabel 1.2 Data nasabah pada tahun dari 2020-2023	4
Tabel 1.3 Presentase kepuasan pelanggan pada nasabah di koperasi	6
Tabel 3.1 Goodness Of Fit Indicates.....	55
Tabel 3.2 Goodness Of Fit Indicates.....	66
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pendidikan.....	76
Tabel 4.4 Responden lama nasabah	77
Tabel 4.5 Responden Terhadap Variabel Corporate Image	78
Tabel 4.6 Responden Terhadap Variabel Perceived Service Quality	79
Tabel 4.7 Responden Terhadap Variabel Nilai Pelanggan	80
Tabel 4.8 Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	81
Tabel 4.9 Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel 4.10 Uji Validitas	84
Tabel 4.10 Uji Validitas dengan AVE	84
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	86
Tabel 4.13 Asumsi atas Multikolinearitas.....	87
Tabel. 4. 20 Hasil Pengujian Hipotesis	96
Tabel 4. 21 Analisis Pengaruh Langsung (Indirect Effect)	100
Tabel 4. 22 Analisis Pengaruh Tidak Langsung (Direct Effect)	101
Tabel 4. 23 Analisis Total Effect	102
Tabel. 4.24 Hasil Direct Effect, Indirect Effect, Total Effect	103
Tabel 4.25 Koefisien Determinasi (Squared Multiple Correlation)	106

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	46
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Koperasi Bina Artha Prima Kudus.....	73
Gambar 4. 2 Output sebelum Pengujian Konfirmatori Variabel Eksogen.....	90
Gambar 4. 3 Output sesudah Pengujian Konfirmatori Variabel Eksogen	91
Gambar 4. 4 Output sebelum Pengujian Konfirmatori Variabel Endogen	92
Gambar 4. 5 Output sesudah Pengujian Konfirmatori Variabel Endogen	93
Gambar 4.6 Hasil Uji Full sebelum Model Structural Equation Modelling (SEM)	94
Gambar 4. 7 Hasil Uji Full sesudah Model Structural Equation Modelling (SEM)	95

