



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN
E- COMMERCE TOKOPEDIA DI KABUPATEN KUDUS**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

DAVID TRI PRAYOGA

202011609

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

TAHUN 2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN
E- COMMERCE TOKOPEDIA DI KABUPATEN KUDUS**

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

Oleh :

DAVID TRI PRAYOGA
202011609

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PELANGGAN E- COMMERCE TOKOPEDIA
DI KABUPATEN KUDUS**

Nama : David Tri Prayoga

NIM : 202011609

Program Studi : Manajemen

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

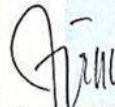
Kudus,

Pembimbing I



(Mira Meilia Marka, S.E., M.M.)
NIDN. 0606058801

Pembimbing II



(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M.)
NIDN. 0615079303

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PELANGGAN E- COMMERCE TOKOPEDIA
DI KABUPATEN KUDUS**

Nama : David Tri Prayoga
NIM : 202011609
Program Studi : Manajemen

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

Kudus,

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Pembimbing I

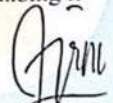

(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701


(Mira Meilia Marka, S.E., M.M.)
NIDN. 0606058801


Mengetahui,
Dekan

(Dr. Ketut Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M.)
NIDN. 0615079303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap
(QS. Al-Insyirah 94: Ayat 6-8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada Ayahanda dan Ibundaku yang mampu mendidik, memotivasi serta memberikan dukungan hingga penulis bisa menyelesaikan sampai akhir.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan E- Commerce Tokopedia di Kabupaten Kudus”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami kendala, namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih 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 Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
4. Mira Meilia Marka, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah bersedia meluangkan waktu dan banyak memberikan pengarahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 saya yang senantiasa memberi semangat dan memberimotivasi sehingga penelitian ini selesai dengan baik.

6. Seluruh jajaran dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas bekal ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama masa perkuliahan ini hingga selesai.
7. Untuk Bapak saya yang telah memberikan cinta tulus dan kepercayaannya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk ibu saya yang telah memberi kasih sayang, selalu sabar, dan tidak pernah lupa kalimat semangat pada saat saya berangkat kuliah.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga dibalik ketidaksempurnaan skripsi ini masih bisa bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Kudus, 5 Januari 2025

Penulis

David Tri Prayoga
202011609

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PELANGGAN E- COMMERCE TOKOPEDIA DI
KABUPATEN KUDUS**

**David Tri Prayoga
202011609**

Pembimbing:

1. Mira Meilia Marka, S.E., M.M.
2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M.

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan e- commerce Tokopedia di Kabupaten Kudus. Sampel penelitian ini yaitu berjumlah 138 responden yang diambil melalui teknik pengambilan *purposive sampling* Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* menggunakan alat analisis AMOS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* Tokopedia di Kabupaten Kudus; Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* Tokopedia di Kabupaten Kudus; Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Tokopedia di Kabupaten Kudus; Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Tokopedia di Kabupaten Kudus; Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION ON
TOKOPEDIA E-COMMERCE CUSTOMERS IN KUDUS DISTRICT***

**David Tri Prayoga
202011609**

Advisor:

1. Mira Meilia Marka, S.E., M.M.
2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACTION

This research aims to analyze the influence of service quality and brand image on customer loyalty through customer satisfaction for Tokopedia e-commerce customers in Kudus Regency. The sample for this research was 138 respondents taken using a purposive sampling technique. The data analysis method used Structural Equation Modeling using the AMOS version 24 analysis tool. The results of the study showed that service quality had no effect on Tokopedia e-commerce customer loyalty in Kudus Regency; Brand image has a positive and significant effect on Tokopedia e-commerce customer loyalty in Kudus Regency; Service quality has a positive and significant effect on Tokopedia e-commerce customer satisfaction in Kudus Regency; Brand image has a positive and significant effect on Tokopedia e-commerce customer satisfaction in Kudus Regency; Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACTION.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	10
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.3 Citra Merek	18
2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.5 Loyalitas Pelanggan	23
2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.7 Penelitian Terdahulu	30
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
2.9 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Variabel Penelitian	39

3.3	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4	Jenis dan Sumber Data	42
3.5	Populasi dan Sampel	44
3.6	Pengumpulan Data	45
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.8	Pengolahan Data.....	49
3.9	Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Profil <i>E-Commerce</i> Tokopedia	57
4.2	Penyajian Data	58
4.2.1	Karakteristik Responden.....	58
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	61
4.3	Analisis Data	64
4.3.1	Analisis Konfirmatori Endogen.....	64
4.3.2	Analisis Konfirmatori Eksogen	68
4.3.3	Analisis Faktor Konfirmatori <i>Full Measurement Model</i>	73
4.3.4	Analisis Full Model <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	76
4.4	Uji Instrumen Data	77
4.4.1	Uji Validitas.....	77
4.4.2	Uji Reliabilitas	80
4.5	Uji Asumsi SEM	81
4.5.1	Uji Normalitas	81
4.5.2	Uji Outliers	82
4.5.3	Uji Kausalitas.....	83
4.5.4	Uji Hipotesis	85
4.5.5	Uji Mediasi	87
4.5.6	<i>Squared Multiple Correlations</i>	89
4.6	Pembahasan.....	89
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	89
4.6.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	90
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92

4.6.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	93
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	94
4.6.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mediasi Kepuasan Pelanggan	96
4.6.7 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mediasi Kepuasan Pelanggan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	109