

**PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KIDZ STATION TRANS STUDIO MALL
CIBUBUR JAKARTA TIMUR**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD HAEKAL AZHARI

183112340240020



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2023

**PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KIDZ STATION TRANS STUDIO MALL
CIBUBUR JAKARTA TIMUR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

MUHAMMAD HAEKAL AZHARI

183112340240020



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KIDZ STATION TRANS STUDIO MALL CIBUBUR JAKARTA TIMUR

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 16 Agustus 2023



Muhammad Haekal Azhari

183112340240020



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kidz Station Trans Studio Mall Cibubur Jakarta Timur

Nama Mahasiswa : Muhammad Haekal Azhari

Nomor Pokok : 183112340240020

Program Studi : Manajemen



Jakarta, 16 Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kidz Station Trans Studio Mall Cibubur Jakarta Timur

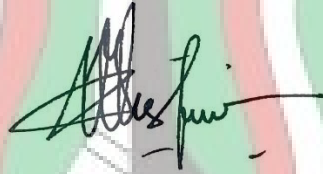
Nama Mahasiswa : Muhammad Haekal Azhari

Nomor Pokok : 183112340240020

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,



Dr. Resti Hardini, S.E., M.S.i

Ketua Penguji,



Dr. Achmad Cik, S.E., M.M.

Anggota /Penguji,



Atsari Sujud, S.E., M.M.

Mengetahui

Dekan,



Kuntala D. Dewiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.

ABSTRAK

Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kidz Station Trans Studio Mall Cibubur Jakarta Timur.

Oleh:

Muhammad Haekal Azhari

183112340240020

Tugas Akhir Dibawah Bimbingan Dr. Resti Hardini, S.E., M.S.I

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. Hasil penelitian dengan menggunakan data primer dalam bentuk kuisisioner kepada 94 pelanggan kidz station TSM cibubur jaktim yang sudah melakukan proses pembelian 2 kali atau lebih, menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh negatif Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan dan pada Kualitas Layanan serta Kualitas Produk menunjukkan hasil berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Terdapat pengaruh positif pada Kualitas Produk dan Kualitas Layanan menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan kualitas Layanan dapat menjadi faktor penting terhadap Loyalitas Pelanggan dan harus terus dikembangkan agar dapat terus bersaing dengan kompetitor sejenis.

Kata Kunci: Brand Image, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kidz Station TSM Cibubur Jakarta Timur, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT KIDZ STATION TRANS STUDIO MALL CIBUBUR, EAST JAKARTA.

By:

Muhammad Haekal Azhari

183112340240020

Final Project Under the Guidance of Dr. Resti Hardini, S.E., M.S.I

This study aims to analyze the influence of Brand Image, Product Quality and Service Quality. The results of the study using primary data in the form of a questionnaire to 94 customers of Kidz Station TSM Cibubur East Jakarta who have made the purchase process 2 times or more, show the result that there is a negative effect of Brand Image on Customer Loyalty and on Service Quality and Product Quality shows results that have a positive effect on Customer Loyalty. There is a positive influence on Product Quality and Service Quality indicating that Product Quality and Service Quality can be important factors for Customer Loyalty and must be continuously developed in order to continue to compete with similar competitors.

Keywords: Brand Image, Product Quality, Service Quality, Kidz Station TSM Cibubur East Jakarta, Customer Loyalty

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

Nama : Muhammad Haekal Azhari
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Desember 1997
Alamat : Jl. Darma 14 No. 16 Rt. 001/Rw. 04
Kel. Baru Kec. Pasar Rebo, Jakarta Timur
No. Handphone : 08119440039
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : haekalazhari1@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2004 – 2010 : SDN Baru 02 Pagi
2. 2010 – 2013 : MTSN 33 Jakarta
3. 2013 – 2016 : MAN 14 Jakarta
4. 2018 – 2023 : Universitas Nasional

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil Alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, serta memberikan kekuatan, petunjuk dan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Baginda Rasullullah Shollallohu Alaihi Wasalam beserta para sahabat dan pengikutnya.

Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terlaksana tanpa bimbingan dan bimbingan dari pihak-pihak tersebut. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan hormat yang setinggi-tingginya kepada:

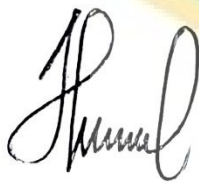
1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App. Ec., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.S.I Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.S.I Selaku pembimbing atas kesabaran dan bimbingannya serta sudah meluangkan waktu dan memberi masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis sebagai mahasiswa atas ilmu yang diberikan kepada penulis dari semester awal hingga saat ini.
7. Kepada Kedua Orang Tua Penulis yang telah melahirkan, membesarkan penulis. Serta yang selalu menyemangati, memberikan nasihat, kasih sayang, doa, perhatian, serta kesabaran.

8. Kepada Noer Aini Hasan yang selalu menemani, dan menjadi support system penulis selama menempuh studi.
9. Kepada team Kidz Station Trans Studio Mall Cibubur Jakarta Timur selaku tempat penelitian.
10. Kepada team Kidz Station Ciputra Cibubur, Sports Station Jatinegara , Sports Station Pondok Gede dan Sports Station TSM Cibubur selaku tempat penulis bekerja yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan studi belajar dari awal semester hingga saat ini

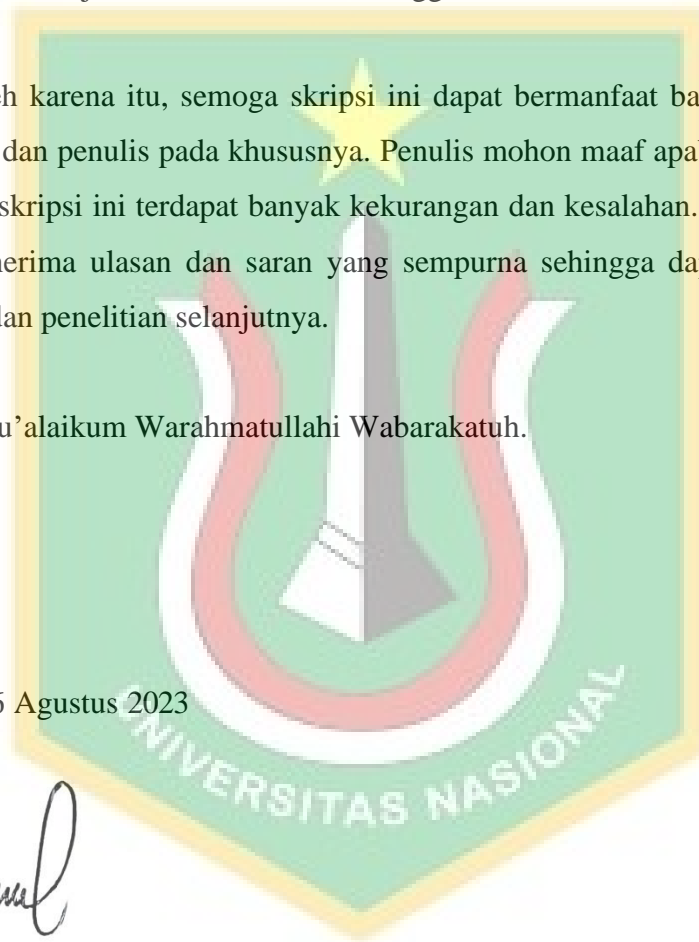
Oleh karena itu, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya. Penulis mohon maaf apabila dalam proses penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Penulis berharap dapat menerima ulasan dan saran yang sempurna sehingga dapat berguna bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 16 Agustus 2023



Muhammad Haekal Azhari



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1. Tujuan.....	5
2. Kegunaan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Manajemen Pemasaran.....	7
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa.....	8
B. Loyalitas Pelanggan	8
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	8
2. Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	8
3. Jenis Loyalitas Pelanggan	9
4. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	10
C. Brand Image	11
1. Pengertian Brand Image	11
2. Faktor yang mempengaruhi Brand Image	11
3. Fungsi Brand Image	12

4.	Indikator Brand Image.....	13
D.	Kualitas Produk	14
1.	Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.	Manfaat Kualitas Produk.....	14
3.	Dimensi Kualitas Produk	15
4.	Indikator Kualitas Produk	15
E.	Kualitas Layanan.....	16
1.	Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2.	Manfaat Kualitas Layanan	16
3.	Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan	17
4.	Indikator Kualitas Layanan	18
F.	Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	19
1.	Keterkaitan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.	Keterkaitan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	19
3.	Keterkaitan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	20
G.	Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	20
H.	Kerangka Analisis	25
I.	Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
A.	Objek Penelitian	27
B.	Data Penelitian	27
1.	Sumber dan Jenis Data.....	27
2.	Populasi dan Sample	27
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	29
4.	Jenis Variabel Yang Digunakan.....	30
C.	Definisi Operasional.....	31
D.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	32
1.	Analisis Deskriptif	32
2.	Pengujian Hipotesis	33
3.	Uji Intrumen Penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
A.	Hasil Penelitian	38

1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	38
2.	Deskripsi Data Penelitian.....	40
3.	Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	43
4.	Uji Instrumen.....	46
5.	Uji Asumsi Klasik.....	49
6.	Metode Analisis Inferensial.....	51
7.	Uji kelayakan Model.....	52
B.	Pembahasan.....	55
1.	Pengaruh Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
3.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		58
A.	Kesimpulan.....	58
B.	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN.....		63



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rata-rata Penjualan Pertama Kidz Station TSM Cibubur Jakarta Timur	2
Tabel 2. 2 Hasil Penelitian Terdahulu Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	20
Tabel 3. 3 Instrumen Skala Likert.....	30
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4. 5 Produk Best Seller Kidz Station TSM Cibubur 2023	39
Tabel 4. 6 Karakteristik Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 7 Karakteristik Pendapatan	41
Tabel 4. 8 Karakteristik Pekerjaan	42
Tabel 4. 9 Total Mean dan Average Brand Image (X1)	43
Tabel 4. 10 Total Mean dan Average Kualitas Produk (X2)	44
Tabel 4. 11 Total Mean dan Average Kualitas Layanan (X3)	45
Tabel 4. 12 Total Mean dan Average Loyalitas Pelanggan (Y).....	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieiritas	50
Tabel 4. 17 Hasil Uji Autokorelasi	50
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Linier Berganda	52
Tabel 4. 20 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4. 21 Hasil Uji R Square	53
Tabel 4. 22 Hasil Uji t.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pencarian toko mainan oleh pelanggan periode Januari 2019 - Mei 2023	2
Gambar 2.2 Kerangka Analisis	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	63
Lampiran 2	67
Lampiran 3	70
Lampiran 4	73
Lampiran 5	76
Lampiran 6	79
Lampiran 7	83
Lampiran 8	84

