

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *EVENT*
GANTANGAN NINESTAR BC JOMBANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagai syarat
untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)

Program Studi Manajemen



ADETYA BAYU KURNIAWAN

1561136

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

PGRI DEWANTARA

JOMBANG

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *EVENT* GANTANGAN
NINESTAR BC JOMBANG**

SKRIPSI

yang diajukan oleh :

Adetya Bayu Kurniawan

1561136

telah disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM
NIDN : 0726117102

tanggal,.....

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *EVENT* GANTANGAN
NINESTAR BC JOMBANG**

SKRIPSI

yang diajukan oleh :

**Adetya Bayu Kurniawan
(1561136)**

telah dipertahankan di depan Dosen Penguji
pada tanggal

Dosen Pembimbing

Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM

NIDN. 0726117102

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Nuri Purwanto, S.ST., MM

NIDN. 0728018502

Chusnul Rofiah, SE., MM

NIDN. 0731107703

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana

Tanggal,

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)

PGRI DEWANTARA Jombang

Ketua,

Dra. Yuniep Mujati Suaidah, M.Si

NIP : 19670310 199203 2 002

SURAT PERNYATAAN

Nama : Adetya Bayu Kurniawan
NIM : 1561136
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang Saya susun dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *EVENT* GANTANGAN NINESTAR BC JOMBANG

Adalah benar-benar hasil karya Saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jombang,
Pembuat Pernyataan,

Adetya Bayu Kurniawan
NIM. 1561185

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-nya sehingga kami dapat menyusun penelitian ini. Adapun penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat menyusun atau membuat skripsi / tugas akhir kuliah.

Dalam penyusunan penelitian ini, kami menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bimbingan serta dorongan baik moral maupun material dan pengarahan dari berbagai macam pihak. Pada kesempatan ini kami akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini, terutama kepada :

1. Ibu Dra. Yuniep Mujati Suaidah, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewanatara Jombang.
2. Ibu Nurul Hidayati, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM selaku dosen pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan menuntun untuk membimbing.
4. Kedua Orangtua dan keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung sehingga peneliti semangat dalam menyusun Skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman peneliti yang senantiasa memberi saran dan bantuan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Peneliti sebagai penyusun penelitian ini mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi perbaikan makalah ini.

Akhirnya kami berharap semoga penelitian ini bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya.

Jombang,.....

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah	7
1.3. Batas penelitian.....	7
1.4. Tujuan penelitian	7
1.5. Manfaat penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1 Event Organizer	12
2.2.2 Kepuasan konsumen	12
2.2.3 Citra merek	17
2.2.4 Kualitas pelayanan.....	20
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	25
2.3.1 Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	25
2.3.2 Hubungan citra merek terhadap kepuasan konsumen	25
2.4. Kerangka konseptual	26
2.5. Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan penelitian.....	28
3.2 Lokasi dan objek penelitian	28
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.3.1 Definisi operasional variabel	29
3.3.2 Skala pengukuran variabel.....	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	35
3.5 Jenis, Sumber Data serta Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5.1 Jenis Sumber Data	36
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.6 Uji Instrumen	37
3.6.1 Uji Validitas.....	37
3.6.2 Uji Realibilitas	38

3.7 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.1 Uji Normalitas	39
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	40
3.7.3 Uji Multikolinearitas.....	40
3.7.4 Uji Autokorelasi	41
3.8 Teknik analisis data	41
3.8.1 Analisis deskriptif.....	42
3.8.2 Regresi Linier Berganda.....	42
3.8.3 Uji t.....	43
3.8.4 Koefesien Determinasi (R ²)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran umum responden.....	45
4.1.1 Karakteritik berdasarkan jenis kelamin	46
4.2.2 Karakteritik berdasarkan pekerjaan	46
4.2.3 Karakteritik berdasarkan pendidikan.....	47
4.3 Analisis deskriptif.....	48
4.4 Uji asumsi klasik	51
4.4.1 Uji Normalitas	51
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	52
4.4.3 Uji Multikolinieritas	53
4.4.4 Uji Autokorelasi	54
4.5 Hasil perhitungan regresi berganda	55
4.6 Uji Hipotesis.....	56
4.6.1 Uji t.....	56
4.6.2 Uji Koefesien determinasi	58
4.7 Pembahasan	59
4.7.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	59
4.7.2 Pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan penelitian terdahulu	9
Tabel 3.1 Operasional variabel	32
Tabel 3.2 Uji validitas	38
Tabel 3.3 Uji Realibilitas	39
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan pekerjaan	47
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan	47
Tabel 4.4 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan	49
Tabel 4.5 Penilaian responden terhadap citra merek.....	50
Tabel 4.6 Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen.....	51
Tabel 4.7 Uji Multikolonieritas	55
Tabel 4.8 Uji Autokolerasi	55
Tabel 4.9 Hasil uji regresi linier berganda.....	56
Tabel 4.10 Uji t.....	58
Tabel 4.11 Uji Koefesien determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	26
Gambar 4.1 Grafik Histogram	52
Gambar 4.2 Grafik P-P PLOT normalitas	53
Gambar 4.3 Grafik <i>scatter plot</i>	54