

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan *E-commerce* TOKOPEDIA)

***THE EFFECT OF CORPORATE IMAGE AND PROMOTION ON
CUSTOMER SATISFACTION AND THEIR IMPACT ON CUSTOMER
LOYALTY***

(Study on TOKOPEDIA E-commerce Customers)



Disusun Oleh :

Dicky Alfian Vieri

NIM : 20180410280

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

2022

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan *E-commerce* TOKOPEDIA)

***THE EFFECT OF CORPORATE IMAGE AND PROMOTION ON
CUSTOMER SATISFACTION AND THEIR IMPACT ON CUSTOMER
LOYALTY***

(Study on TOKOPEDIA E-commerce Customers)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

Dicky Alfian Vieri

NIM : 20180410280

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dicky Alfian Vieri

Nomor Induk Mahasiswa : 20180410280

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Citra Perusahaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Tokopedia)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, April 2022


Dicky Alfian
20180410280



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT yang sudah memberikan segala rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Dengan segala kekurangan dan kerendahan hati penulis maka penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Untuk keluarga saya yang sangat saya cintai, yaitu ayahanda Suparjo, ibunda Kusri, dan adik saya Veny Aditya Sari dan seluruh keluarga yang sudah menyemangati dan mendoakan saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih karena sudah membantu dan memberikan doa, dukungan, dan motivasi.
2. Untuk Sharina Putri Mahardhika selaku pacar saya yang selalu support memberi semangat dikala mengerjakan skripsi atau tugas akhir ini.
3. Untuk Sahabat saya Delvi Affandi, Ahmad Firmansyah, Rafli Aryandi, Sultan Arsalna, Ahmad Syauqillah, Danny Herlambang, Siti Maizatul Akmal, Dyah Arrum Wardani. Terima kasih atas dukungan dan supportnya.
4. Untuk teman-teman seperjuangan kelas "G" yang penulis tidak dapat menyebutnya satu-persatu. Terima kasih atas dukungan dan supportnya.

Untuk semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini saya ucapkan banyak terima kasih.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, nikmat, dan karunia nya sehingga penulis diberikan kekuatan, pertolongan, dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan *E-commerce Tokopedia*)”** Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membimbing dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., CA., Akt. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si, Ph.D., Ak., CA. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

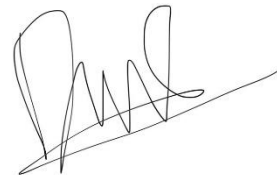
3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Pengajar/Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang banyak memberikan ilmu yang bermanfaat dan kemudahan dalam pelayanan.
5. Teman-teman Manajemen angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk perbaikan selanjutnya. Semoga penelitian ini berguna bagi semuanya, terutama bagi penelitian selanjutnya khususnya untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh

Yogyakarta, April 2022

Penulis



Dicky Alfian Vierl

DAFTAR ISI

Table of Contents

MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10

A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Pengembangan Hipotesis.....	23
D. Model Penelitian	31
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	33
B. Jenis Data.....	33
C. Teknik Pengambilan Sample	34
D. Teknik Pengambilan Data	34
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
F. Uji kualitas instrumen	39
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	40
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
1. Gambaran Objek Penelitian	44
2. Subjek Penelitian	45
3. Deskripsi Responden	45

B. Uji Kualitas Instrumen	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas.....	50
C. Statistik Deskriptif	51
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	55
1. Pembahasan Model Berdasarkan Teori	55
2. Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	55
3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural.....	56
4. Input Matriks dan Estimasi Model	57
5. Identifikasi Model Struktural	62
6. Menilai Kriteria <i>Goodness of fit</i>	62
7. Interpretasi dan Model Modifikasi Model	65
E. Pengujian Hipotesis.....	65
1. Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
2. Hubungan Promosi terhadap kepuasan pelanggan	68
3. Hubungan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan	69
4. Hubungan promosi terhadap loyalitas pelanggan.....	70
5. Hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	70

6. Hubungan Citra perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening.....	72
7. Hubungan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intevening	73
BAB V.....	74
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	74
A. Simpulan.....	74
B. Keterbatasan Penelitian	75
C. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	31
Gambar 4. 1	56
Gambar 4. 2	57
Gambar 4. 3 <i>Bootsrapping</i>	60
Gambar 4. 4 Nilai Batas Mahalonobis Distance	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	3
Tabel 2. 1	20
Tabel 3. 1	37
Tabel 4. 1	46
Tabel 4. 2	46
Tabel 4. 3	47
Tabel 4. 4	48
Tabel 4. 5	50
Tabel 4. 6	51
Tabel 4. 7	52
Tabel 4. 8	53
Tabel 4. 9	54
Tabel 4. 10	58
Tabel 4. 11	62
Tabel 4. 12	63
Tabel 4. 13	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	89
Lampiran 3 Karakteristik Responden	96
Lampiran 4 Uji Validitas	97
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	99
Lampiran 6 Statistik Deskriptif	101
Lampiran 7 Model Penelitian Struktural	103
Lampiran 8 Uji Normalitas	103
Lampiran 9 Uji Outler	105
Lampiran 10 Degree of Freedom	112
Lampiran 11 Goodness of Fit	112
Lampiran 12 Uji Hipotesis.....	114
Lampiran 13 Direct dan Indirect	116