

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PRODUK LEMONILO DI JAKARTA
BARAT**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : NICHOLAS SUTOJO

NIM : 115170177

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2021**

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PRODUK LEMONILO DI JAKARTA
BARAT**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: NICHOLAS SUTOJO

NIM: 115170177

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama mahasiswa : NICHOLAS SUTOJO
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115170177
Program Studi : S1 MANAJEMEN
Alamat : Jl. Jelambar Madya Barat No. 52 Blok A Kav. Polri Jakarta
Barat, Grogol Petamburan 11460
Telp: -
HP: 087789283335

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/ menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 17 Desember 2021



NICHOLAS SUTOJO

Nama Lengkap Mahasiswa

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : NICHOLAS SUTOJO
N. P. M. : 115170177
PROGRAM/JURUSAN : S1/MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
CORPORATE IMAGE TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PRODUK LEMONILO DI
JAKARTA BARAT

Jakarta, 16 Desember 2021
Pembimbing,



(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NICHOLAS SUTOJO
N. P. M. : 115170177
PROGRAM/JURUSAN : S1/MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
CORPORATE IMAGE TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PRODUK LEMONILO DI
JAKARTA BARAT

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 13 Januari 2022 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, MM.
2. Anggota Penguji : Herlina Budiono, S.E., MM.
Yusi Yusianto S.E., M.E.

Jakarta, 13 Januari 2022
Pembimbing,



(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

(A) NICHOLAS SUTOJO (115170177)

(B) PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PRODUK LEMONILO DI JAKARTA BARAT

(C) XIX + x halaman, x tabel, x gambar, x lampiran

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) **Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini 1) untuk menguji pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna dari produk Lemonilo. 2) untuk menguji pengaruh antara citra perusahaan Lemonilo terhadap kepuasan pengguna. 3) untuk menguji pengaruh antar kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna. 4) untuk menguji pengaruh antara kualitas layanan keluarga terhadap loyalitas pengguna. 5) untuk menguji pengaruh antara citra perusahaan terhadap loyalitas pengguna Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan secara *online* dan secara manual. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 123 responden yang merupakan masyarakat di wilayah Jakarta Barat yang pernah mengonsumsi produk Lemonilo. Teknik pemilihan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan metode SEM PLS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna produk Lemonilo, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna, citra perusahaan Lemonilo berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna,,kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pengguna dan memiliki pengaruh signifikan antara kualitas layanan dengan loyalitas pengguna

dan kepuasan pengguna memediasi citra perusahaan dan loyalitas pengguna yang memiliki pengaruh signifikan antara citra perusahaan dengan loyalitas pengguna.

(F) Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna.

(G) Daftar Pustaka (2001-2021)

(H) HERLINA BUDIONO, S.E., M.M.

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMY AND BUSINESS
JAKARTA

(A) NICHOLAS SUTOJO (115170177)

(B) *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CORPORATE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE ON LEMONILO PRODUCTS AT WEST JAKARTA*

(C) *XIX + x pages, x tables, x pictures, x attachment*

(D) *MARKETING MANAGEMENT*

(E) **Abstract:** *The purpose of this study 1) to examine the effect of service quality on customer satisfaction of Lemonilo products. 2) to examine the effect of corporate image on customer satisfaction. 3) to examine the influence between customer satisfaction and customer loyalty. 4) to examine the effect of the service quality on customer loyalty. 5) to examine the effect of corporate image on customer loyalty Data collection techniques used questionnaires distributed online and manually. The number of samples in this study is 123 respondents, and they are people who lived in West Jakarta and consumed Lemonilo products as well. The sampling technique that used is purposive sampling. The data analysis technique used the PLS SEM method. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction of Lemonilo products, customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty, corporate image of Lemonilo products had a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction mediates service quality on customer loyalty and had a significant effect between service quality and customer loyalty, and Customer satisfaction mediates corporate image on customer loyalty had a significant effect between corporate image and customer loyalty.*

(F) *Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Corporate Image, Customer loyalty.*

(G) *References (2001-2021)*

(H) HERLINA BUDIONO, S.E., M.M.

HALAMAN MOTO

“Every difficulty there is always ease. Every problem has a solution.

Setiap kesulitan selalu ada kemudahan. Setiap masalah pasti ada solusi”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan
Untuk yang tercinta dan terkasih
mama, adik, paman, tante, dan kerabat sekalian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat, kehendak dan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan proses pembuatan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara Jakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah memberi bimbingan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara
2. Bapak Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
5. Ibu Herlina Budiono, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material dan moral;
6. Segenap dosen dan asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara, yang telah mengajar dan memberikan pengetahuan selama perkuliahan berlangsung, dan juga kepada seluruh staf dan karyawan yang telah membantu penulis dalam segala hal.
7. Sahabat dan teman-teman yang memberikan dukungan untuk terus maju.
8. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner penulisan dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

9. Seluruh pihak lain yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang telah turut memberikan kontribusi dan mendukung penulis dari awal perkuliahan hingga akhir proses penulisan skripsi ini.

Demikian yang bisa disampaikan semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas kebaikan-kebaikan pihak yang membantu dan kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan.

Jakarta, 16 Desember 2021

Nicholas Sutojo

115170177

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN MOTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. PERMASALAHAN	1
1. Latar belakang masalah	1
2. Identifikasi masalah.....	6
3. Batasan masalah	6
4. Rumusan masalah.....	7
5. Tujuan dan Manfaat.....	7
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
A. Gambaran Umum Teori.....	9
1. Teori of Planned Behavior.....	9
B. Definisi Konseptual Variabel.....	9
1. <i>Service Quality</i>	9
2. <i>Customer Satisfaction</i>	10
3. <i>Corporate Image</i>	12

4. <i>Customer Loyalty</i>	14
C. Kaitan antar Variabel	15
1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	15
2. Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	16
3. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	17
4. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	17
5. Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	18
D. Penelitian Terdahulu	19
E. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	23
1. Kerangka Pemikiran	23
2. Hipotesis	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel	25
1. Populasi	25
2. Teknik Pemilihan Sampel.....	26
3. Ukuran Sampel	27
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen	28
D. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	32
1. Uji Validitas Instrumen	32
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	33
E. Analisis Data	34
1. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model Evaluation</i>).....	35
2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model Evaluation</i>).....	36
3. Pengujian Efek Mediasi	38
F. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas	39
1. Hasil Uji Validitas	39
2. Hasil Uji Reliabilitas	43
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44

A. Deskripsi Subjek Penelitian	44
1. Jenis Kelamin	44
2. Usia.....	45
3. Domisili	46
4. Pekerjaan	47
5. Bidang Pekerjaan.....	49
6. Frekuensi Konsumsi	50
B. Deskripsi Objek Penelitian	52
1. <i>Service Quality</i>	52
2. <i>Corporate Image</i>	56
3. <i>Customer Loyalty</i>	57
4. <i>Customer Satisfaction</i>	58
C. Hasil Analisis Data	59
1. Koefisien Determinan (R^2).....	59
2. <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	60
3. <i>Effect Size</i> (f^2)	61
4. <i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	62
5. Uji Hipotesis	63
6. Pengujian Efek Mediasi.....	65
D. Pembahasan	67
BAB V	73
PENUTUP	73
A. KESIMPULAN	73
B. KETERBATASAN DAN SARAN	74
1. Keterbatasan	74
2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
Lampiran 1: Kuesioner	84
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	91
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	100
Lampiran 4: Hasil Pengujian <i>Inner Model</i>	105

HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN	109
----------------------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

- Abd-El-Salam, E., Shawky, A., & El-Nahas, T. (2013). The Impact of Corporate Image and Reputation on Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Testing the Mediating Role. Case Analysis in an International Service Company. *Journal of Business and Retail Management Research* , 50-62.
- Abdullah, D., & Rozario, F. (2009). Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 346-351.
- Ajzen, I. (2005). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes Vol 50, Issue 2*, 179-211. doi:10.1016/0749-5978(91)90020-T
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere pada Kepuasan Pelanggan yang Berimplikasi pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecodemica, Vol. 1 No. 2* , 249-258.
- Alma, H. B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aloysia, & Yuliana. (2004). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Audit Delaydi Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.16 No.2*, 135-146.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assael, H. (2001). *Consumer Behavior*. New York: Thomson Learning.
- Bawa, P., Gupta, B., & Sharma, B. (2013). Retail Service Quality's Impact on Value Delivery & Customer Satisfaction In A Retail Store Environment. . *Journal of Marketing & Communication 9(1)*, 37-43.
- Belás, J., & Gabčová, L. (2016). The Relationship among Customer Satisfaction, Loyalty and Financial Performance of Commercial Banks. *E&M Economics and Management Vol.19 No.1*, 132-147.
- Burhan, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295-336.
- Chieh Hu, Kai and Mei Chieh Huang, 2011," Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo

- Terminal”, Taiwan: International Journal of Operations Research.
- Chodzaza , G. E., & Gombachika, H. S. (2013). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty among Industrial Customers of a Public Electricity Utility in Malawi. *International Journal of Energy Sector Management Vol.7 No.2*, 269-282.
- Cholisati, N., Maesaroh, E. S., Rohman, F., & Puspaningrum, A. (2019). The Role of Customer Satisfaction on the Effect of Service Quality and Corporate Image on Customer Loyalty. *MEC-J (Management and Economics Journal)*, 3(3), 255-264. doi:10.18860/mec-j.v3i3.7472
- Chrestina, Y. A., Rahadhini, M. D., & Sriwidodo, U. (2017). Antecedent Kepuasan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan . *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 2*, 149-156.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research Methods in Education* (8 ed.). New York: Routledge.
- Corsini, R. J. (2002). *Dictionary of Psychology*. Great Britain: Brunner-Routledge.
- Djoyohadikusumo , S. (2017). Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada Pembelian Tiket Online Pesawat di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya (Maret) Vol. 6 No. 2*, 1-19.
- Ferdiananto, D., & Danibrata, A. (2020). The Influence Corporate Image, Customer Satisfaction, and Service Quality on Customer Loyalty. *Semantic Scholar*, 1-7.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Surabaya: Qiara Media.
- Ghanian, M., Ghoochani, O., & Crotts, J. (2014). *An Application of European Performance Satisfaction Index towards Rural Tourism: The Case of Western Iran. Tourism Management Perspectives 11(1)*, 77-82.
- Ghozali, I. (2013). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques and Applications using SmartPLS 3 Edition: 2nd*. Semarang: Diponegoro University Press ISBN: 979.704.300.2.
- Glance, I. N. (2020). *World Instant Noodle Association*. Retrieved from instantnoodles: <https://instantnoodles.org/en/>

- Griffin, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gunarathne. 2014. Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri Lankan Hotel Industry. *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 4. Issue 11.
- Hair et. al., (2011). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Harrison, S. (2007). *Marketers Guide to Public Relations*. New York: John Wiley and Son.
- Haryanti, S., & Susila, L. (2019). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Di Pasar Tradisional Bekonang Sukoharjo). *Research Fair Unisri 2019 3 (1)*, 1-12. doi:<https://doi.org/10.33061/rsfu.v3i1.2560>
- Hussein, A. (2015). The Use of Triangulation in Social Sciences Research: Can Qualitative and Quantitative Methods be Combined? *Journal of Comparative Social Work 1(1)*, 1-12.
- Irawan, A., & Adrian, M. (2020). Pengaruh Persepsi Nilai, Kesadaran Kesehatan, dan Kepedulian Keamanan Pangan terhadap Niat Beli Makanan Organik di Kota Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 78 No. 1*, 1-10.
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y. S. (2014). Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1*, 1-7.
- Khakim, L., Fathoni, A., & Minar, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Journal of Management Vol. 1 No. 1*, 1-15.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Principle of Marketing 15th Edition*. Brunel University, UK: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. Essex : Pearson Education.
- Leninkumar, V. (2017). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic*

Research in Business and Social Sciences Vol. 7 No. 4 , 450-465.
doi:10.6007/IJARBSS/v7-i4/2821

- Limantara, Y. D. P. (2017). Pengaruh Customer Perception terhadap Minat Beli Konsumen Melalui Multiattribute Attitude Model pada Produk Makanan Organik. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 11 No.2*, 69-78.
- Liou, J.J.H. & Chuang, M. 2009. Evaluating Corporate Image and Reputation Using Fuzzy MCDM Approach in Airline Market. *Qual Quant. 44*: 1079- 1091.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Entrepreneurship: From Mindset To Strategy; Edisi Kedua*. Depok: Perpustakaan UI.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty . *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR) Vol 4, Issue 1* , 204-211.
- Manaf, H. A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Maria, V. W., & Keni, K. (2021). Pengaruh Information Quality dan Service Quality terhadap Perceived Value dan Konsekuensinya terhadap Customer Engagement Behaviour Intention (Studi pada Social Commerce Instagram). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Vol. 5 No. 2*, 321-334.
- Mauri, A. G., Minazzi, R., & Muccio, S. (2013). A Review of Literature on the Gaps Model on Service Quality: A 3-Decades Period:1985–2013. *International Business Research Vol. 6 No. 12*, 134-144.
- Minkiewicz, J. 2011. Corporate Image in the Leisure Services Sector. *Journal of Service Marketing, 25*, 190-201.
- Mustawadjuhaefa, Basrimodding, & Jobhaarbima, M. (2017). Marketing Mix and Service Quality Effect on Customer Satisfaction and Loyalty of Toyota Cars . *Journal of Research in Business and Management Vol. 5 No.2*, 13-23.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pakurár, M., Haddad , H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability Vol. 11 No. 1113 doi:10.3390/su11041113*, 1-24.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2013). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science 30(4)*, 362-375.
doi:10.1177/009207002236911

- Paul, J., Arun, M., & Garima, S. (2016). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Private and Public Sector Banks. *International Journal of Bank Marketing Vol. 34 Issue 5*, 606-622.
- Pereira, D., Giantari, I. K., & Sukaatmadja, I. G. (2016). Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah Di Dili Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 455-488. doi:<https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/15164>
- Purba, R. P. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul). *Jurnal Manajemen Vol. 4 No. 1*.
- Putro, S. W., & Samuel, H. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-9.
- Ratna, K. N. (2011). *Antropologi Sastra: Peranan Unsur-unsur Kebudayaan dalam Proses Kreatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Reddy, Y., Rao, K., Sudhakar, K., Gupta, D., & Prakash, M. (2011). Nutrient utilization of Azolla and Sheanut Cake in Nellore Sheep Under Different Management Systems. *Ndian J. Small Rumin 17(1)*, 59-63.
- Sadiartha, A. N., & Darmiyanti, N. L. (2019). The Role of Corporate Image in Mediating the Effect of Service Quality on Buying Decision for a Retail Outlet in Bali. *Expert Journal of Marketing, Vol. 7 Issue 1*, 20-30.
- Salehnia, M., & Salehnia, N. (2014). A Model of E-Loyalty and Word-of-Mouth Based on E-Trust in E-Banking Services (case study: Mellat Bank). *New Marketing Research Journal*, 101-114. doi:DOI:10.1109/ECDC.2014.6836764
- Samad, A. (2014). Examining The Impact of Perceived Service Quality Dimensions on Repurchase Intentions and Word of Mouth: A Case From Software Industry of Pakistan. *Journal of Business and Management, Vol.16 Issue 1*, 37-41.
- Sarwono, J., & Budiono, H. (2012). *Statistik Terapan Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi menggunakan SPSS, AMOS dan Excel*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo-Kompas Gramedia.
- Sekaran, & Bougie. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (7th Edition)*. Illinois: John Wiley & Sons.
- Sia, F. T., & Subagio, H. (2013). Analisa Pengaruh Price Service Quality, dan Corporate Image terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction

sebagai Variabel Intervening Konsumen Ipo Korean Cafe dan Restaurant Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran Vol. 1, No. 1*, 1-8.

- Siddiqi, K. O. (2011). Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal Business Management Vol. 6*, 12-36.
- Subagio, H., & Saputra, R. (2012). Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran 7(5)*, 42-52.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sujarwenni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. (2012). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: UI Press.
- Tang, Y. (2007). *Multi-Intelligence and Unfolding the Full Potentials of Brain*. China.
- Tciptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjijptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjoanoto, M., & Kunto, Y. (2013). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 1*, 1-9.
- Tjokroaminoto, J., & Kunto, Y. S. (2014). Analisa Pengaruh Brand Image dan Company Image terhadap Loyalitas Retailer Studi Kasus PT Asia Paramita Indah. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1*, 1-11.
- Trongmateerut, P., & Sweeney, J. T. (2013). The Influence of Subjective Norms on Whistle-Blowing: A Cross-Cultural Investigation. *Journal of Business Ethics 112(3)*, 437-451. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/23327332>

- Umesh, G. (2014). Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri Lankan Hotel Industry. *International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 4, Issue 11*, 1-8.
- Unarajan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Unarajan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Wang, X., & Lopes, S. D. (2020). The Impact of Artificial Intelligence and Employee Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management Vol.29 Issue 7*, 739-756. doi:<https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1722304>
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (2009) “Using PLS Path Modeling for Asessing Hierarchical Construct Models: Guidelines and Empirical Illustration”. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 33(1), 177-195.
- Wibowo, E., & Utomo, H. (2016). Pengaruh Keselamatan Kerja dan Kesehatan Kerja terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Karyawan Bagian Produksi Unit Serbuk Effervescent PT Sido Muncul Semarang). *Among Makarti Vol.9 No.17*, 38-59.
- Widiastuti, P., & Trianasari, T. (2020). Pengaruh Corporate Image dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel The Lovina Bali. *Bisma: Jurnal Manajemen, Vol. 6 No. 2*, 225-233.
- Widjaja, Y. R., & Nugraha, I. (2016). Loyalitas Merek sebagai Dampak dari Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1-13. doi:10.24042/febi.v1i1.138
- Winarno, S. H., Nalendra, A. R., & Givan, B. (2020). The Effect of Service Quality, Corporate Image, and Price Perceived in Creating Customer Satisfaction and Loyalty on Education Business. *Esensi Jurnal Bisnis dan Manajemen 10(1)*, 45-56. doi:10.15408/ess.v10i1.14468
- Wowiling, T., Tumbel, A., & Soegoto, A. (2019). Analisis Pengaruh Service Quality dan Brand Image terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Riset Bisnis dan Manajemen, 7(4)*, 567-582.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2009). *SPSS COMPLETE: Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Jakarta: Salemba Infotek.

- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling : Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences Vol. 116*, 1088-1095.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed*. Boston: Mc.Graw-Hill.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 7th Edition*. Boston : Mc.Graw-Hill.
- Zhou X., Lynch Jr, J.G., Chen Q., 2010. Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis. *Journal of Consumer Research*. Vol 37, pp. 197-206

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

1. Nama Lengkap : NICOLAS SUTOJO
2. Tempat, Tanggal Lahir : JAKARTA, 30 APRIL 1998
3. Alamat : JL. JELAMBAR MADYA BARAT NO.52
KAV.POLRI JAKARTA BARAT,11460
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Agama : Buddha
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Telepon/ No Hp : 087789283335
8. Email : nicolassutojo@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

- 2017 - Sekarang : S1 Manajemen, Universitas Tarumanagara,
Jakarta
- 2014 – 2017 : SMAS Dhammasavana, Jakarta Barat
- 2011 – 2014 : SMPK Immanuel, Jakarta Barat
- 2004 – 2011 : SDS Betania, Jakarta Barat
- 2002 – 2004 : TK Duta Ursula, Jakarta Barat

HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN

12/20/2021

Turnitin

<p style="text-align: center;">Turnitin Originality Report</p> <p>Processed on: 20-Dec-2021 19:43 WIB ID: 1734215474 Word Count: 12401 Submitted: 1</p> <p style="text-align: center;">PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CORPORATE IMAGE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PRODUK LEMONILO DI JAKARTA BARAT By Sm Nicholas Sutojo</p>	<div style="text-align: center;">  (Lerbin R. Arintonang R.) Manajemen Litbang FE UNTAR </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="text-align: center;">Similarity Index</td> <td style="text-align: center;">26%</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Similarity by Source</td> </tr> <tr> <td>Internet Sources:</td> <td style="text-align: right;">27%</td> </tr> <tr> <td>Publications:</td> <td style="text-align: right;">5%</td> </tr> <tr> <td>Student Papers:</td> <td style="text-align: right;">N/A</td> </tr> </table>	Similarity Index	26%	Similarity by Source		Internet Sources:	27%	Publications:	5%	Student Papers:	N/A
Similarity Index	26%										
Similarity by Source											
Internet Sources:	27%										
Publications:	5%										
Student Papers:	N/A										
<p>3% match (Internet from 19-Aug-2021) http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/AKUNTABEL/article/download/9694/1302</p>											
<p>2% match (Internet from 27-Aug-2021) https://1library.co/document/v6x4wagv-pengaruh-service-quality-terhadap-satisfaction-customer-loyalty-koperasi.html</p>											
<p>2% match (Internet from 04-Aug-2021) https://1library.net/document/q7xxnmny-pengaruh-corporate-satisfaction-variabel-intervening-konsumen-restaurant-suarabaya.html</p>											
<p>2% match (Internet from 19-Jul-2021) http://repository.uib.ac.id/3289/5/s-1641001-chapter2.pdf</p>											
<p>1% match (Internet from 08-Mar-2019) https://docplayer.info/34698354-Analisa-pengaruh-brand-image-dan-company-image-terhadap-loyalitas-retailer-studi-kasus-ot-asia-paramita-indah.html</p>											
<p>1% match (Internet from 01-Jan-2019) https://docplayer.info/68764206-Seminar-nasional-kewirausahaan-dan-inovasi-bisnis-iv-2014-universitas-tarumanagara-jakarta-8-mei-2014-issn-no-kata-pengantar.html</p>											
<p>1% match (Internet from 06-Dec-2021) https://123dok.com/document/zo9r827g-pengaruh-customer-satisfaction-terhadap-loyalty-melalui-pelanggan-starbucks.html</p>											
<p>1% match (Internet from 18-Sep-2021) https://123dok.com/document/qmy5n79g-pengaruh-loyalitas-kepuasan-konsumen-variabel-intervening-konsumen-suarabaya.html</p>											
<p>1% match (Internet from 03-Dec-2021) http://repository.untar.ac.id/31856/1/NANDITO%20MARTIN%20115150390%20A.pdf</p>											
<p>1% match (Internet from 02-Dec-2021) http://repository.untar.ac.id/28031/1/Febi%20Ayu%20Nabilah%20115160341.pdf</p>											
<p>1% match (Internet from 03-Apr-2021) http://eprintslib.umma.ac.id/987/1/15.0101.0163_BAB%20I_BAB%20II_BAB%20III_BAB%20IV_DAFTAR%20PUSTAKA.pdf</p>											
<p>1% match (Internet from 02-Jan-2019) http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/download/2277/pdf</p>											
<p>1% match (Internet from 24-Nov-2021) https://journal.untar.ac.id/index.php/JMDK/article/download/13150/8036</p>											
<p>1% match (Internet from 24-Nov-2021) https://journal.untar.ac.id/index.php/JMDK/article/download/13207/8081</p>											
<p>1% match (Internet from 19-Jul-2017) http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/download/5157/4747</p>											
<p>1% match (Internet from 23-Jul-2021) https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/download/1300/790/</p>											

https://www.turnitin.com/newreport_print/view.asp?eq=1&eb=1&esm=1&old=1734215474&sid=0&n=0&m=2&svr=39&r=88.25489040874524&lang=e... 1/16