

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA HONDA AHASS 7662 SIMONGAN JAYA SEMARANG)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

ANTONIUS LAGUT

NPM. 201003632110372

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Cita Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Honda AHASS 7662 Simongan Jaya Semarang)”**. Telah dibimbing dan diuji sebagai syarat telah menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang tahun 2023 / 2024.



Semarang, 30 Maret 2024

Dekan


Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M. S

NIDN : 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 30 Maret 2024
Dosen Pembimbing

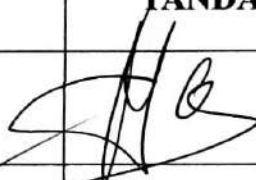
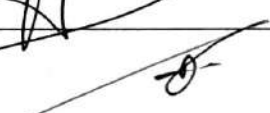



Mochamad Hangga Novian, S. AB, M.Si
NIDN. 0614118403

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan dimuka sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 19 Maret 2024
Waktu : 09:00 – 10:45

No	DOSEN PENGUJI	TANDATANGAN
1.	Drs.M. Daeni,MA	
2.	Mochamad Hangga Novian, S. AB, M.Si	
3.	Drs. B. Agus Windu. S, MA	

ABSTRAK

Kualitas layanan dan citra merek yang baik dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen Honda AHASS 7662 Simongan Jaya Kota Semarang. Kepuasan konsumen menjadi faktor krusial dalam mencapai keberhasilan bisnis dan mempertahankan pasar yang kompetitif sehingga dapat menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen di Honda AHASS 7662 Simongan Jaya Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan penelitian eksplanatori, populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah atau sedang menggunakan layanan dari Honda AHASS 7662 Simongan Jaya Kota Semarang yang berjumlah 45 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Peneliti menggunakan skala pengukuran ordinal, dengan pengujian Hipotesa menggunakan Rumus *Product moment* dan korelasi ganda. Berdasarkan Analisa yang dilakukan diperoleh nilai presentase masing-masing variable yaitu pada variable X1 (Kualitas Layanan) diperoleh presentase 87,8% (dalam kategori sangat baik yaitu pada interval 75,00%-100%) dan X2 (Citra Merek) sebesar 70,6% (dalam kategori sedang atau baik pada interval 50,00%-74,99%) serta variable Y (Kepuasan Konsumen) diperoleh 84,9% (dalam kategori sangat baik yaitu interval 75%-100%) dan untuk mencari pengaruh variable X₁ dan X₂ Terhadap Y dengan menggunakan pengujian hipotesis diperoleh pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen di Honda AHASS 7662 Simongan Jaya Kota Semarang diperoleh *r* hitung sebesar 0,407 hasil *r* bila dikonsultasikan dengan *r* table *Product Moment* dengan N=45 pada taraf kepercayaan 10% (0,242) maka diperoleh *r* hitung > *r* table yaitu (0,407>0,242) dengan demikian koefisien korelasi 0,407 adalah signifikan dari perhitungan Koefisien Determinan diperoleh presentase sebesar 16,56% maka sisa dari 16,56% yaitu 83,44% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah diharapkan bisa menambah item dan pencahayaan dan memperhatikan desain dan tata letak tempat layanan serta dapat meningkatkan atau memudahkan pembayaran dalam menjaga kesan positif kepada konsumen misalnya, dapat menggunakan pembayaran elektronik dan selalu menjaga kualitas produk/jasa secara konsisten agar dapat memenuhi harapan konsumen. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan dan Citra Merek berkaitan secara **Signifikan** terhadap Kepuasan Konsumen di Honda AHASS 7662 Simongan Jaya Kota Semarang.

Kata Kunci : *Kualitas, Layanan, Citra, Merek, Kepuasan, Konsumen*