

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KJPP EFFENDRI RAIS**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
pernyataan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

Rama Ramadhan
NPM : 41183402170250



Strata 1
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2023**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BRAND IMAGE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KJPP
EFFENDRI RAIS

oleh

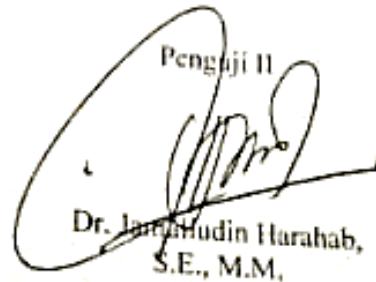
Rama Ramadhan
NPM : 41183402170250

Penguji I



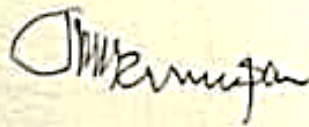
Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Penguji II



Dr. Jannahudin Harahab,
S.E., M.M.

Pembimbing I



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Pembimbing II



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Khusnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen


Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KIPP
EFFENDRI RAIS

Tanggal : 15 September 2023

oleh

Rama Ramadhan
NPM : 41183402170250

Pembimbing I

Disetujui,

Pembimbing II



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Khusnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rama Ramadhan

NPM : 41183402170250

Judul Skripsi/ Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada KJPP Effendri Rais.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarism ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan / sanksi yang berlaku

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun

Bekasi, 17 Januari 2024

Yang menyatakan,


Rama Ramadhan

NPM: 41183402170250

ABSTRAK

Rama Ramadhan (41183402170250)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan pada KJPP Effendri Rais.

X + 81 halaman+1 Diagram = 18 tabel + 2023 + 8 lampiran

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan pada KJPP Effendri Rais . Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan Jasa KJPP Effendri Rais. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dan untuk menghitung jumlah sampel menggunakan rumus *Hair et al*, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah 120 konsumen. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *partial least square* (PLS) dengan menggunakan program SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 51,7% variasi variabel dependen Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yakni Kualitas Pelayanan dan *Brand Image*. Sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor di luar model.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada KJPP Effendri Rais dikarenakan nilai t-statistiknya sebesar 10.114 lebih besar dari t-tabel 1.96, dan nilai *p-values* 0.000 lebih kecil dari 0.05 dengan pengaruhnya adalah positif dikarenakan nilai *original sampel* nya bernilai positif yaitu 0.716.

Variabel *Brand Image* berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada KJPP Effendri Rais dikarenakan nilai t-statistiknya sebesar 0.125 lebih kecil dari 1.96 dan nilai *p-value* sebesar 0.451 lebih besar dari 0.05 dengan pengaruhnya adalah negatif dikarenakan nilai *original sampel* nya bernilai negatif yaitu -0.014.

Daftar pustaka : 25 (2010-2023)

KATA PENGANTAR

Bismillahir rohmani rohiim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada KJPP Effendri Rais”.Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam”45” Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada :

1. Ibu Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Luthpiyah Juliandra, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45”, Bekasi dan dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dalam proses pembuatan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Khusnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak Effendri Rais, MM, CLI, CLA (MAPPI) Cert. selaku pimpinan KJPP Effendri rais yang telah memberikan bea siswa kepada saya untuk menempuh pendidikan S1.
5. Bapak, Ibu, Istri, anak – anak, serta saudara – saudaraku yang selalu memberikan dorongan, motivasi, bantuan dan doa sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, penulis berhadap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Bekasi, 20 September 2023

Penulis

Rama Ramadhan

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR, GRAFIK, DAN DIAGRAM	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	8
1.5 Sistematika Pelaporan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.2 <i>Brand Image</i>	12
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.3 Faktor - Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4 Tinjauan terhadap Penelitian Terdahulu.....	17
2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.1.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	23
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	23

3.1.4	Jenis dan Sumber Data	24
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data	25
3.2	Instrumen Penelitian	26
3.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	27
3.2.2	Variabel <i>Brand Image</i> (X_2)	27
3.2.3	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	28
3.3	Teknik Pengolahan Data.....	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	31
4.2	Profil Perusahaan	31
4.2.1	Visi dan Misi Perusahaan	31
4.3	Populasi dan Sampel.....	32
4.4	Analisis Deskriptif Responden	32
4.5	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	34
4.6	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	39
4.6.1	Uji Validitas.....	39
4.6.2	Uji Reliabilitas	46
4.7	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	47
4.7.1	R Square (R^2)	47
4.7.2	Uji Hipotesis	47
4.8	Pembahasan	50
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	50
4.8.2	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.9	Kelemahan Penelitian	51
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran	54
	DAFTAR PUSTAKA	56
	LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Penilaian Properti dari tahun ke tahun.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Keluhan Pelanggan tahun 2020 dan tahun 2021	3
Tabel 1.3	Data Kantor Jasa Penilai Publik yang mendapatkan izin dari Menteri Keuangan pada tahun 2009 beserta jumlah kantor cabang dan jumlah penilai publiknya.....	5
Tabel 2.1	Daftar penelitian terdahulu.....	18
Tabel 3.1	Alternatif Jawaban Kuesioner dengan Skala likert.....	25
Tabel 3.2	Kategori Skala.....	26
Tabel 4.1	Sampel Penelitian	32
Tabel 4.2	Data Karakteristik Responden	33
Tabel 4.3	Kualitas Pelayanan (X1)	34
Tabel 4.4	<i>Brand Image</i> (X2)	36
Tabel 4.5	Kepuasan Pelanggan (Y).....	38
Tabel 4.6	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	41
Tabel 4.7	Nilai <i>Loading Factor/Outer Loading</i>	41
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	44
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Disciminan Validity</i> (\sqrt{AVE}).....	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas (<i>Composite Reliability dan Cronbach Alpha</i>).....	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Nilai R^2	47
Tabel 4.12	Pengaruh Langsung Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	49

DAFTAR GAMBAR, GRAFIK, DAN DIAGRAM

Diagram		Halaman
Diagram	2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada KJPP Effendri Rais	21
 Gambar		
Gambar	4.1 Nilai <i>Outer Model</i> Awal <i>Running</i>	40
Gambar	4.2 Hasil <i>Uji Outer Model</i> Setelah Estimasi Ulang	43
Gambar	4.3 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner penelitian.....	58
Lampiran 2 Hasil kuesioner penelitian.....	63
Lampiran 3 Hasil Analisis faktor konfirmatori/ <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) sebelum penghapusan.....	75
Lampiran 4 Hasil <i>Calculate PLS algorithm</i> sebelum penghapusan.....	76
Lampiran 5 Hasil Analisis faktor konfirmatori/ <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) setelah penghapusan.....	78
Lampiran 6 Hasil Analisis faktor konfirmatori/ <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) setelah penghapusan.....	79
Lampiran 7 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	81
Lampiran 8 Jumlah penilaian properti dari tahun ke tahun, jumlah keluhan pelanggan tahun 2020 dan tahun 2021, Jumlah Kantor Jasa Penilai Penilai Publik di Indonesia.....	82
Lampiran 9 Pernyataan Keaslian Penelitian.....	83
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	84
Lampiran 11 Surat Keputusan (SK) Pembimbing Skripsi.....	85
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi.....	86