

**ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN,
RESPONSIVITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA MR.WATER
TREATMENT DI SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Manajemen



Nama :Tyto Ahmad Arifin

NIM : 2021515116

Prodi : S1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS DHARMA AUB

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tyto Ahmad Arifin
NIM : 2021515116
Program : Srata-1 (S1)
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Penelitian : **ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN,
RESPONSIVITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN JASA MR.WATER TREATMENT DI
SURAKARTA**

Surakarta, 5 Februari 2025


Ketua Program Studi
Denny Mahendra, SE, MM
NIDN : 0606077904


Pembimbing
Dra. Saptani Rahayu, MM
NIDN : 06041067001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi Telah Dipertahankan Dan Disahkan Didepan Panitia Penguji

Pada Hari : Kamis, 20 Februari 2025

Nama : Tyto Ahmad Arifin
Nim : 2021515116
Jurusan/Progd : Manajemen
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Citra Perusahaan, Responsivitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Mr.Water Treatment Di Surakarta

Nama Pembimbing : Dra. Saptani Rahayu, MM

Ketua Panitia Penguji,



NURYATI, SE, MM
NIDN. 0625016201

Anggota Penguji:

1. **Dra. Saptani Rahayu, MM**
NIDN. 0604106701



2. **BRM SURYO TRIONO, S.S.M.Hum, M.M**
NIDN. 0610058401



Surakarta, 06 Februari 2025
Ketua Program Studi



Denny Mahendra, SE, MM
NIDN. 0606077904

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Urip Bedo Ambegan , Mati Bedo Luwangan”
(Kariyem Gito Diharjo)

“Nenek-ku , Pahlawan-ku”

“Muda Berkelana , Tua Bercerita”
(TytoAA)

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Nenek saya tercinta yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, dukungan , bimbingan dan doa yang tulus dalam setiap langkah saya.
2. Dosen pembimbing skripsi Dra.Saptani Rahayu ,MM yang telah membantu dan memberi semangat selama penyusunan skripsi.
3. Aprelia Ayu Pertiwi , seorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka dan selalu memberikan dukungan terhadap saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
4. Sahabat Ayo Main tercinta yang selalu membantu dan memberi saya semangat serta Bersama-sama mencari ilmu dan pengalamannya
5. Terimakasih untuk keluarga besar Anugerah Unggul Perkasa telah memberikan kesempatan saya untuk mengembangkan diri.
6. Teman-teman seperjuangan “Manajemen” di Universitas Dharma AUB Surakarta

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Pada hari: Rabu ,5 Februari 2025

Berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Dharma AUB Surakarta perihal penunjukkan Dosen Pembimbing skripsi:

Nama : Dra.Saptani Rahayu, MM

Jabatan : Dosen Pembimbing

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini telah
melaksanakan proses bimbingan skripsi:

Nama : Tyto Ahmad Arifin

NIM : 2021515116

Program Studi : Manajemen

Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Citra Perusahaan, Responsivitas Layanan,
Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa
Mr.Water Treatment di Surakarta

No	Tahapan	Tanggal	Keterangan
1	Persetujuan Dosen Pembimbing	29 Oktober 2024	Telah Disetujui
2	Proposal	6 Desember 2024	Telah Disetujui
3	Rencana Angket Penelitian	20 Desember 2024	Telah Disetujui
4	Kerangka Skripsi	22 Desember 2024	Telah Disetujui
5	Pengumpulan Data	27 Desember 2024	Telah Disetujui
6	Analisis Data	6 Januari 2025	Telah Disetujui
7	Penyusunan Laporan/Penulisan Skripsi	5 Februari 2025	Telah Disetujui

Demikian berita acara pembimbingan skripsi dibuat, diketahui dan dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Pembimbing



Dra.Saptani Rahayu, MM
NIDN : 06041067001

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Nama : Tyto Ahmad Arifin
NIM : 2021515116
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : **ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, RESPONSIVITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA MR.WATER TREATMENT DI SURAKARTA**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam Naskah Skripsi ini tidak Plagiat/Menjiplak Karya Penelitian orang lain dan tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain dan disebutkan dalam sumber kutipan dan pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yangtelah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta, 10 Februari 2025



METERAI
TEMPER
021D4AMX186281048

Tyto Ahmad Arifin

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas DharmaAUB Surakarta, saya bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Tyto Ahmad Arifin

NIM : 2021515116

Program Studi : Manajemen

Judul Penelitian : **ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, RESPONSIVITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA MR.WATER TREATMENT DI SURAKARTA**

Demi pertimbangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas DharmaAUB Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (None-exclusive royalty free right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, RESPONSIVITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA MR.WATER TREATMENT DI SURAKARTA", beserta perangkat yang ada. Dengan hak bebas Royalti/Noneksklusif ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas DharmaAUB Surakarta berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surakarta
Pada Tanggal : 5 Februari 2025

Yang Menyatakan,



10000
METERAI
LEMPER
00362AMAX1862R1047

Tyto Ahmad Arifin

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, RESPONSIVITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA MR.WATER TREATMENT DI SURAKARTA

Tyto Ahmad Arifin

NIM:2021515116

tytoahmad913@gmail.com

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Citra Perusahaan, Responsivitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Mr.Water Treatment di Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 35 orang pemilik atau pengelola kolam renang di Surakarta dan sekitarnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus, dimana seluruh populasi dijadikan sampel dalam penelitian. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji t-test, uji F dan koefisien determinasi (R^2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua item pernyataan kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa penelitian ini berdistribusi normal dan tidak adanya gangguan heterokedastisitas, multikolinieritas dan autokorelasi pada model regresi. Hasil uji t menunjukkan terdapat pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Mr. Water Treatment. Terdapat pengaruh Responsivitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Mr. Water Treatment. Tidak terdapat pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Mr. Water Treatment. Hasil Uji F secara simultan terdapat pengaruh Citra Perusahaan, Responsivitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Mr. Water Treatment Uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai untuk R^2 sebesar 0,782 atau 78,2%, artinya bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu Citra Perusahaan, Responsivitas Layanan, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Mr. Water Treatment sebesar 78,2%, sedangkan yang 21,8% dipengaruhi oleh faktor lain, yang tidak diteliti seperti harga, lokasi dan lain sebagainya.

Kata kunci: Citra Perusahaan, Responsivitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan .

ABSTRACT

Analysis of the Influence of Corporate Image, Service Responsiveness, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Mr. Water Treatment Services in Surakarta

Tyto Ahmad Arifin

NIM: 2021515116

tytoahmad913@gmail.com

The purpose of this research is to examine the influence of Corporate Image, Service Responsiveness, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Mr. Water Treatment services in Surakarta. This research employs a quantitative approach. The population in this study consists of 35 owners or managers of swimming pools in Surakarta and its surroundings. The sampling technique uses a census method, where the entire population is used as the sample for the study. Data analysis techniques include multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2).

The research findings indicate that all items in the questionnaire statements are valid and reliable. The results of the classical assumption test show that the data is normally distributed and there is no issue with heteroscedasticity, multicollinearity, and autocorrelation in the regression model. The t-test results indicate that Corporate Image has an effect on Customer Loyalty to Mr. Water Treatment services. Service Responsiveness also affects Customer Loyalty to Mr. Water Treatment services. However, Customer Satisfaction does not have an effect on Customer Loyalty to Mr. Water Treatment services (Y). The F-test results indicate that, simultaneously, Corporate Image, Service Responsiveness, and Customer Satisfaction influence Customer Loyalty to Mr. Water Treatment services. The coefficient of determination (R^2) test yields an R^2 value of 0.782 or 78.2%, meaning that, collectively, the independent variables—Corporate Image Service Responsiveness, and Customer Satisfaction influence Customer Loyalty to Mr. Water Treatment services by 78.2%, while the remaining 21.8% is influenced by other factors not studied, such as price, location, and so on.

Keywords: *Corporate Image, Service Responsiveness, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan Rahmad dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, RESPONSIVITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA MR.WATER TREATMENT DI SURAKARTA.** Penelitian skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan kurikulum menempuh ujian dalam rangka mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas DharmaAUB Surakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, berhubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang penulis miliki. Walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar inti dari pembahasan dalam tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun para pembaca.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sudah banyak sekali menerima bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian penyusunan Tesis ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Siti Fatonah, MM selaku Rektor Universitas Dharma AUB Surakarta
2. Dr. Lilis Sulistyani, SE, M.Si,Ak,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma AUB Surakarta yang telah memberikan

kemudahan dan berbagai fasilitas dalam studikarta yang telah memberikan ijin dalam melaksanakan penelitian.

3. Denny Mahendra, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma AUB Surakarta
4. Dra.Saptani Rahayu, MM. Selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma AUB Surakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma AUB Surakarta
6. Para staf sekretariat administrasi dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma AUB Surakarta yang telah banyak membantu baik dalam proses administrasi maupun bahan-bahan atau materi perkuliahan selama penulis menjalani masa kuliah hingga tesis ini selesai.
7. Bagi semua rekan kerja yang telah atau berpartisipasi dalam penelitian tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini bisa bermanfaat bagi pembaca yang berkepentingan.

Surakarta,5 Februari 2025

Penulis

Tyto Ahmad Arifin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRAC	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan dan Batasan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Loyalitas	7

	2. Citra Perusahaan.....	10
	3. Responsivitas Layanan.....	13
	4. Kepuasan Konsumen.....	18
	B. Penelitian Terdahulu	20
	C. Kerangka Pemikiran.....	22
	D. Hipotesis.....	23
BAB	III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
	A. Lokasi Penelitian.....	24
	B. Desain Penelitian.....	24
	C. Variabel Penelitian dan Definisi operasional Variabel	26
	D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
	E. Jenis dan Sumber Data	29
	F. Metode Pengumpulan Data	30
	G. Metode Analisis Data	32
BAB	IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
	A. Gambaran Umum Mr. Water Treatment.....	40
	B. Diskripsi Pelanggan	43
	C. Analisis Data	45
	D. Pembahasan.....	57
	E. Implikasi Manajerial	59
BAB	V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62

A.	Kesimpulan	62
B.	Keterbatasan Penelitian.....	63
C.	Saran.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Penelitian Terdahulu	21
2.2. Definisi Operasional Variabel.....	27
4.1 Uji Validitas Citra Perusahaan (X1)	45
4.2 Uji Validitas Responsivitas Layanan (X2).....	46
4.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X3)	47
4.4 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan Jasa Mr. Water Treatment (Y)	47
4.5. Uji Reliabilitas	48
4.6. Uji Normalitas	49
4.7. Uji Multikolinieritas.....	50
4.8. Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.9. Uji Autokorelasi	52
4.10 Hasil Regresi Linear Berganda	54
4.11. Uji F	56
4.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1. Kerangka Penelitian	22
4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Tabulasi Data

Lampiran 4. Lampiran Hasil Olah Data