

# **PENGARUH *BRAND IMAGE*, *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY***

(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi *E-Commerce* Shopee di Kabupaten Jepara)



## **SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Strata 1(S1) Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh :

**Muhammad Amirul Muslim**

**NIM. 181110002372**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'**

**JEPARA**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### *Pengaruh Brand Image, Service Quality dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty*

(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi *E-Commerce* Shopee di Kabupaten Jepara)

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk di ujikan dihadapan tim  
reviewer pada program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam  
Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Muhammad Amirul Muslim

NIM : 181110002372

Program Studi : Manajemen

TELAH DISAHKAN

Disetujui Oleh Pembimbing



**Nurul Komaryatin, S.E., M.Si**

**NIY. 1 70101597 013**

Tgl. 22 Agustus 2022

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Pengaruh *Brand Image*, *Service Quality*, dan *Customer Experience* Terhadap  
*Customer Loyalty***

(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi *E-Commerce* Shopee di Kabupaten Jepara)

Nama Penyusun : Muhammad Amirul Muslim

Nim : 181110002372

Program Studi : Manajemen

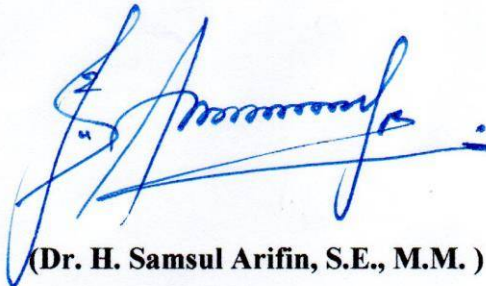
Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara  
Pada hari kamis, Tanggal 06 Oktober 2022

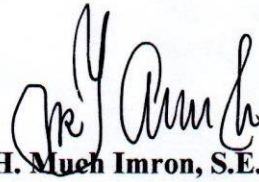
Penguji I

Penguji II



(Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.)

NIY. 1 740719 99 134



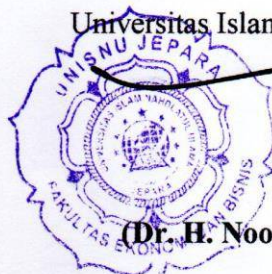
(H. Much Imron, S.E., M.M.)

NIY. 1 850802 97 011

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara



(Dr. H. Noor Arifin, S.E., M.Si.)

NIY. 1 680817 08 055

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

*Bismillahirrohmanirrohim*

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 Program Studi Manajemen merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul “**Pengaruh *Brand Image*, *Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi *E-Commerce* Shopee di Kabupaten Jepara)**”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 22 Agustus 2022



**Muhammad Amirul Muslim**

**NIM: 181110002372**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Jika ada masalah jangan cari siapa yang salah, tapi perbaiki apa yang salah”*

**(Penulis)**

“Wirausahawan adalah mereka yang memahami tipsnya perbedaan antara peluang dan hambatan serta mampu mengelolanya menjadi keuntungan”

**(Niccolo Machiavelli)**

“Menuntut ilmu adalah taqwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah dzikir. Mencari ilmu adalah jihad”

**(Abu Hamid Al-Ghozali)**

### **PERSEMBAHAN**

Karya Tulis ini saya persembahkan dan dedikasikan sepenuhnya kepada Kedua Orang Tua dan Saudara-Saudara saya yang selalu mendoakan saya agar diberikan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan tidak lupa kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta teman-teman yang sudah memberikan dukungan agar cepat terselesaikan tugas akhir ini.

## ABSTRAK

Judul :PENGARUH *BRAND IMAGE*, *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERINCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (Pengguna Aplikasi *E-Commrce* Shopee di Kabupaten Jepara)

Penulis : Muhammad Amirul Muslim

NIM : 181110002372

Prodi : Manajemen

Pembimbing I : Nurul Komaryatin,S.E., M.Si

Penguji I : Dr. H. Samsul Arifin,.S.E., M.M

Penguji II : H. Much Imron, S.E., M.M

Tanggal Ujian : 06 Oktober 2022

Kesetiaan Pelanggan merupakan faktor penting yang harus dicapai perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh *Brand Image*, *Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap *Customer loyalty* Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi *E-Commerce* Shopee di Kabupaten Jepara. Variabel yang dikaji dalam penelitian adalah *Brand Image* (X1) *Service Quality* (X2), dan *Customer Experience* (X3) sebagai variabel bebas, *Customer Loyalty* (Y) sebagai variabel terikat. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder karena data yang didapat berasal dari sumber yang telah ada dan juga berasal dari jawaban responden atas kuesioner yang diajukan. *Purposive sampling* merupakan metode yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian ini dengan mendapat sampel sebanyak 100 orang. Hasil yang didapat dalam penelitian ini secara simultan bahwa variabel *brand image service quality* dan *customer experience* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pengguna aplikasi *e-commerce* shopee di kabupaten jepara. Sedangkan secara parsial variabel *brand image* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *customer loyalty*. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. dan variabel *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *loyalty*.

**Kata Kunci** : *Brand Image*, *Service Quality*, *Customer Experience*, *Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat limpahan rahmat-Nya serta sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : “Pengaruh *Brand Image, Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Loyalty* (studi kasus pada pengguna aplikasi *e-commerce* shopee di Kabupaten Jepara)”, sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) pada Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Peneliti menyadari bahwa terselesainya penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan maupun petunjuk dan saran dari semua pihak. Maka dari itu penulis dengan segala kerendahan hati ini mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini khususnya:

1. Bapak Dr. Sa’dullah Assaidi, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang telah memberikan segala kebijakan dalam menjalankan institusi.
2. Bapak Dr. H. Noor Arifin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara atas segala kebijakan teknis ditingkat fakultas.
3. Bapak Mohammad Yunies Edward, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara atas segala kebijakan teknis ditingkat Program Studi.

4. Ibu Nurul Komaryatin, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan nasehat, motivasi, saran dan arahan kepada penulis selama ini.
5. Bapak Mohammad Yunies Edward, S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis selama kuliah.
6. Segenap Bapak Ibu dosen serta staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara yang telah membekali berbagai pengalaman dan pengetahuan selama penulis kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
7. Kedua Orang tua peneliti yang telah memberikan support dan doanya,  
**Bapak Sartono dan Ibu Fatikhul Kholis** tercinta
8. Kepada Organisasi Kemahasiswaan Taekwondo Unisnu Academy selaku wadah pembelajaran untuk meraih prestasi di bidang non akademik dan tempat berproses bagi peneliti semasa aktif perkuliahan.



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	9
1.3. Rumusan Masalah .....	9

1.4.	Tujuan penelitian.....	10
1.5.	Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		12
1.1.	Landasan Teori .....	12
1.1.1.	Pemasaran .....	12
1.1.2.	Manajemen Pemasaran.....	13
1.1.3.	<i>Customer Loyalty</i> .....	16
1.1.4.	<i>Brand Image</i> .....	17
1.1.5.	<i>Service Quality</i> .....	18
1.1.6.	<i>Customer Experience</i> .....	20
1.2.	Penelitian Terdahulu.....	21
1.3.	Kerangka Penelitian Teoritis .....	23
1.4.	Perumusan Hipotesis .....	23
1.4.1.	Hubungan <i>brand image</i> terhadap <i>customer loyalty</i> .....	24
1.4.2.	Hubungan <i>service quality</i> terhadap <i>customer loyalty</i> .....	25
1.4.3.	Hubungan <i>customer experience</i> terhadap <i>customer loyalty</i> .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27

3.1.	Jenis Penelitian .....	27
3.2.	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasioanal Variabel.....	27
3.2.1.	Variabel Penelitian .....	27
3.2.2.	Definisi Operasional Variabel.....	27
3.2.3.	Data Primer .....	29
3.2.4.	Data Skunder.....	30
3.3.	Populasi, Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3.1.	Populasi .....	30
3.3.2.	Sampel.....	31
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	32
3.5.	Metode Pengolahan Data.....	33
3.6.	Metode Analisis Data .....	33
3.6.1.	Analisis Deskriptif .....	33
3.6.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik .....	35
3.6.4.	Uji Regresi Linier Berganda .....	37

3.6.5.	Uji Hipotesis.....	38
3.6.6.	Uji Koefisien Determinasi.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	41
4.2.	Deskripsi Responden.....	43
4.2.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	43
4.2.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
4.2.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.2.5.	Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-Commerce</i> .....	46
4.2.6.	Deskripsi Responden Berdasarkan Seberapa Banyak Menggunakan <i>E-Commerce</i> .....	47
4.3.	Deskripsi Variabel.....	48
4.3.1.	Deskripsi Jawaban Responden tentang <i>Customer Loyalty</i> .....	48
4.3.2.	Deskripsi Jawaban Responden tentang <i>Brand Image</i> .....	50
4.3.3.	Deskripsi Jawaban Responden tentang <i>Service Quality</i> .....	52
4.3.4.	Deskripsi Jawaban Responden tentang <i>Customer Experience</i> .....	55

4.4.	Analisis Data .....	57
4.4.1.	Uji Validitas .....	57
4.4.2.	Uji Reliabilitas .....	60
4.4.3.	Uji Asumsi Klasik .....	61
4.4.4.	Uji Regresi Linier Berganda.....	64
4.4.5.	Uji Hipotesis.....	65
4.5.	Pembahasan .....	70
4.5.1.	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pengguna Aplikasi <i>E-Commerce</i> Shopee di Kabupaten Jepara.....	70
4.5.2.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pengguna Aplikasi <i>E-Commerce</i> Shopee di Kabupaten Jepara .....	73
4.5.3.	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pengguna Aplikasi <i>E-Commerce</i> Shopee di Kabupaten Jepara .....	74
BAB V PENUTUP.....		76
5.1.	Kesimpulan.....	76
5.2.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....		79
LAMPIRAN-LAMIPRAN.....		82



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet Bulanan Aktifitas <i>E-Commerce</i> .....	2
Tabel 1.2 Data E-Commerce Situs Jual Beli Online Terbaik di Indonesia Tahun 2021.....	3
Tabel 1.3 PraSurvey Pengguna Shopee di Kabupaten Jepara.....	4
Tabel 1.4 Ringkasan <i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Brand Image, Service Quality, Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	8
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel .....	28
Tabel 3.2 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-Commerce</i> .....	47
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Seberapa Banyak Menggunakan E-Commerce .....	47
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden tentang <i>Customer Loyalty</i> .....	49

Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden tentang <i>Brand Image</i> .....	51
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden tentang <i>Service Quality</i> .....	53
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden tentang <i>Customer Experience</i> .....	56
Tabel 4.11 Uji Validitas Berdasarkan <i>Customer Loyalty</i> .....	58
Tabel 4.12 Uji Validitas Berdasarkan <i>Brand Image</i> .....	58
Tabel 4.13 Uji Validitas Berdasarkan <i>Service Quality</i> .....	59
Tabel 4.14 Uji Validitas Berdasarkan <i>Customer Experience</i> .....	59
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.16 Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 4.18 Uji Regresi Linier Berganda .....	64
Tabel 4.19 Uji Simultan .....	66
Tabel 4.20 Uji t .....	67
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	69
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	23
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	38
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	39
Gambar 4.1 Grafik P-Plot .....	62
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	63
Gambar 4.3 Uji t <i>Brand Image</i> .....	67
Gambar 4.4 Uji t <i>Service Quality</i> .....	68
Gambar 4.5 Uji t <i>Customer Experience</i> .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Kuesioner Penelitian</i> .....	82
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner .....	89
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	106
Lampiran 4 Uji Validitas.....	109
Lampiran 5 Uji Reliabelitas .....	110
Lampiran 6 Uji Normalitas .....	110
Lampiran 7 Grafik P-Plot.....	110
Lampiran 8 Uji Multikoleniaritas.....	111
Lampiran 9 Gambar Uji Heteroskedatisitas .....	111
Lampiran 10 Uji Regresi Linear.....	111
Lampiran 11 Uji F.....	112
Lampiran 12 Uji t.....	112
Lampiran 13 Uji Koefisien Determinasi .....	112