

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN ARUS COFFEE KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
CINDY E SITOANG  
3903022007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
2025**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ARUS COFFEE KOTA  
MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Prasyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh : CINDY E SITOANG

3903022007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2025**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ARUS COFFEE KOTA  
MADIUN**

Oleh :  
Cindy E Sitohang

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar  
Sarjana pada Program Studi Manajemen

Cindy E Sitohang 2026

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Januari 2026

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang  
Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dalam bentuk apapun  
tanpa izin dari penulis

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ARUS COFFE  
KOTA MADIUN**

Oleh:

Cindy E Sitohang

3903022007

Telah disetujui dan diterima baik oleh dosen pembimbing skripsi Program Studi  
Manajemen (Kampus Kota Madiun) Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya  
Mandala Surabaya.

Dosen Pembimbing,



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

NIDN.0713126601

Tanggal: 8 Januari 2026

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi yang ditulis oleh : Cindy E Sitohang      NRP 3903022007**

Telah diuji pada tanggal 8 Januari 2026 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Veronika Agustini S.S.E., M.Si

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Hendra Wijaya, S. Akt., M.M., CPMA

NIDN. 0718108506

Ketua Program Studi Manajemen,



Ardianus Laurens Paulus, S.E., M.Sc.

NIDN. 0721048301

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Cindy E Sitohang

NIM : 3903022007

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arus Coffee Kota Madiun

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 15 Januari... 2026.

Yang menyatakan,

  
(.....)  
Cindy E Sitohang

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kasih dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Arus Coffee Madiun”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Judul dari skripsi ini adalah : **Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arus Coffee Kota Madiun.** Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengetahuan yang dimiliki. Namun, berkat pertolongan Tuhan serta dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, mendukung dan memberikan semangat, motivasi dan nasihat agar penulis segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Tim penguji skripsi, Dr.Veronika Agustini S. S.E., M.Si. dan Dr. Vivi Aryani,S.E., M.Sc. yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan masukan, kritik, serta saran yang membangun demi menyempurnakan skripsi ini.
3. Bapak/ Ibu dosen beserta Staf Administrasi di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Kampus Kota Madiun Universitas Katolik Widya Mandala

Surabaya yang telah membimbing dan memberikan arahan selama menempuh perkuliahan.

4. Orang Tua dan keluarga tercinta Bapak Antoni Sitohang dan Mama Destinar Nababan, Adek Yogi Johan Polado Sitohang dan Adek Samuel Andikah Sitohang yang selalu memberikan semuanya kasih sayang, dukungan dan Doa agar penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-Teman Angkatan 2022 yang telah berjuang bersama dalam menempuh dunia perkuliahan
6. Sahabat saya, Zahra Fadia Nur Anisa, Benedikta Yolanda Kusuma Dewi, Yunita Marselina sinurat, Enjelina Kudi Herin, Paramita Sihombing, Meilani Dwi Kusuma Wardani. Agustinus Rikarda Kota Bena yang telah menemani dan selalu memberikan dukungan dari awal hingga akhir perkuliahan yang tak hentinya mengingatkan penulis untuk selalu rajin dan tekun dalam menyelesaikan skripsi ini, dan yang selalu membantu dan menemani dalam setiap proses penulis.
7. Keluarga besar UKM PALAWA Angkatan 28 PALAWA yang selalu mengajarkan bagaimana cara memahami berbagai karakter manusia, dan bagaimana cara mengambil keputusan yang tepat, serta melalui UKM PALAWA, penulis dapat mengerti banyak hal yang tidak pernah ditemui di hidup penulis sebelumnya.
8. Segenap Keluarga Besar ARUS COFFEE MADIUN, tempat penulis bekerja dan melakukan penelitian, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi agar semuanya berjalan dengan baik.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang ikut terlibat dalam proses pendewasaan penulis dan terimakasih telah membantu

kelancaran dalam proses menyelesaikan perkuliahan hingga sampai tahap terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan penelitian skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kelemahan, Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman pribadi penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan pada pengembangan penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam penyempurnaan penelitian selanjutnya, kiranya penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi para pembaca

Madiun, 30 Desember 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cindy E Sitohang', with a stylized, cursive script.

Cindy E Sitohang

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN HAK ATAS KEKAYAAN KARYA ILMIAH .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.4 Model Penelitian.....	25
BAB 3 METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Desain Penelitian .....	27
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.2 Deskripsi Data .....	42
4.3 Uji Kualitas Data .....	53
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Keterbatasan .....	67

5.3 Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Citra Merek (X1) .....	29
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	30
Tabel 3. 3 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	30
Tabel 3. 4 Skala Penilaian Kuesioner .....	32
Tabel 3. 5 Interval Rentang Skala .....	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/ Pendapatan .....	46
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Frekuensi Pembelian Perminggu .....	46
Tabel 4. 7 Interval Rentang Skala .....	47
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek .....	47
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	49
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Smirnov .....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	58
Tabel 4. 18 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	16
Gambar 2. 2 Model Penelitian.....	26
Gambar 3. 1 Daerah Penolakan dan Penerimaan Hipotesis .....	39
Gambar 4. 1 Logo Arus Coffee Madiun.....	41
Gambar 4. 2 Kode QR Penyebaran Kuesioner.....	43
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas .....	58
Gambar 4. 4 Kurva Uji Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
Gambar 4. 5 Kurva Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2a. Bukti Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 2b. Data Demografi Responden
- Lampiran 2c. Data Variabel
- Lampiran 3. Statistik Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
- Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6a. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6b. Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7. Tabel r
- Lampiran 8. Tabel t

## ABSTRAK

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan kajian manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan pada industri coffee shop. Temuan penelitian membuktikan bahwa citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga memperkuat teori pemasaran yang menyatakan bahwa persepsi konsumen terhadap merek dan kualitas interaksi layanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,783 menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sehingga penelitian ini mendukung dan mengonfirmasi hasil-hasil penelitian terdahulu yang menempatkan citra merek dan kualitas pelayanan sebagai faktor strategis dalam membangun kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan referensi empiris bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kepuasan pelanggan dalam konteks usaha kuliner dan coffee shop lokal.

**Kata Kunci:** Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*The results of this study provide theoretical contributions to the development of marketing management studies, particularly those related to customer satisfaction in the coffee shop industry. The research findings prove that brand image and service quality have a positive and significant influence on customer satisfaction, thus strengthening marketing theory which states that consumer perceptions of the brand and the quality of service interactions are the main determinants of customer satisfaction. The coefficient of determination value of 0.783 indicates that most of the variation in customer satisfaction can be explained by these two variables, so this study supports and confirms the results of previous studies that place brand image and service quality as strategic factors in building customer satisfaction. Thus, this study can be used as an empirical reference for further research that examines customer satisfaction in the context of local culinary and coffee shop businesses.*

**Keywords:** *Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction*