



**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN *CONVENIENCE STORE* FAMILY  
MART**

**(Studi Kasus: Pelanggan Family Mart Lippo Mall Puri)**



**LISA AZIZAH  
NIM: 2005421040  
POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2024**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## ABSTRAK

LISA AZIZAH. PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *CONVENIENCE STORE* FAMILY MART (Studi Kasus: Pelanggan Family Mart Lippo Mall Puri). 2024

Pada industri convenience store, kepuasan pelanggan bisa ditentukan oleh beragam faktor termasuk brand image dan kualitas pelayanan. Pelanggan yang merasa puas dengan *brand image* serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh Family Mart Lippo Mall Puri akan kembali berbelanja serta memberikan rekomendasi toko kepada individu lain. Apabila pelanggan tidak nyaman maka akan pindah ke kompetitor lain. Metode penelitian yang diterapkan yaitu metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara Brand Image (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan dinyatakan berpengaruh signifikan nilai t-statistic  $10.663 > 1.66$  dan nilai p value yaitu 0.000. Brand image memainkan peran penting pada mempengaruhi kepuasan pelanggan di convenience store seperti Family Mart Lippo Mall Puri. Brand image, yang mencakup persepsi pelanggan terhadap kualitas, reputasi, dan keandalan merek, dapat secara langsung mempengaruhi bagaimana pelanggan mengalami dan menilai layanan yang mereka terima. Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan mempunyai hubungan yang signifikan dengan nilai t-statistic  $14.288 > 1.66$  dan nilai p value yaitu 0.000. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di convenience store seperti Family Mart Lippo Mall Puri adalah aspek yang sangat penting dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan bisnis. Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor utama yang membuat pelanggan kembali berbelanja dan bahkan merekomendasikan toko tersebut kepada orang lain.

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan, Pelayanan

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## ABSTRACT

LISA AZIZAH. The Influence of Brand Image and Service Quality on Customer Satisfaction in Family Mart Convenience Store (Case Study: Customers of Family Mart Lippo Mall Puri). 2024

In the convenience store industry, customer satisfaction can be determined by various factors including brand image and service quality. Customers who are satisfied with the brand image and service quality provided by Family Mart Lippo Mall Puri will return to shop and recommend the store to others. If customers feel uncomfortable, they will switch to another competitor. The research method used is quantitative. The results show that the relationship between Brand Image (X1) and Customer Satisfaction is significantly influential with a t-statistic value of  $10.663 > 1.66$  and a p-value of 0.000. Brand image plays an important role in influencing customer satisfaction in convenience stores like Family Mart Lippo Mall Puri. Brand image, which encompasses customers' perceptions of the brand's quality, reputation, and reliability, can directly affect how customers experience and evaluate the services they receive. The relationship between Service Quality (X2) and Customer Satisfaction has a significant relationship with a t-statistic value of  $14.288 > 1.66$  and a p-value of 0.000. The influence of service quality on customer satisfaction in convenience stores like Family Mart Lippo Mall Puri is a crucial aspect in ensuring the success and sustainability of the business. Good service quality is one of the main factors that drive customers to return for shopping and even recommend the store to others.

Keywords: Quality, Satisfaction, Service

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada (Tuhan) karena berkat limpahan rezeki, nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus *Convenience Store* Family Mart Lippo Mall Puri)”. Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi atau tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa proses penelitian ini tidak terlepas dari partisipasi, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.AB., M.Si selaku Koordinasi Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Risyah Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si., selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu, serta memberikan masukan, saran dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd., selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
6. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc., selaku dosen penguji satu, dan Ratri Kurniasari, M.Ak. selaku dosen penguji dua.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan
8. Kedua Orang Tua, dan juga keluarga penulis yang telah memberikan dukungan secara lahir dan batin serta selalu mendoakan penulis sehingga diberikan kemudahan, kelancaran dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
9. Teman – teman ABT A 2020 yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

10. Angel Sekarningrum, Aulia Rachmawati, Dwi Khoiriyah, Intan Ramadhani, Dhesia Yuntari Putri yang selalu memberikan semangat dan juga bantuan kepada penulis, serta memberikan hiburan, dan senantiasa mendengarkan cerita selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi atau tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk dapat menerima kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, dan berbagai pihak.

Depok, 22 Agustus 2024  
Penulis,

Lisa Azizah  
2005421040



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORETIK.....	9
2.1 Kerangka Teoretik .....	9
2.1.1 Brand Image.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan.....	20
2.3 Deskripsi Konseptual.....	23
2.4 Perumusan Hipotesis .....	24

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
3.1.1 Waktu Penelitian .....	25
3.1.2 Tempat Penelitian .....	25
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.2.1 Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4 Teknik Analisis Data .....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
4.2 Hasil Rekapitulasi Data .....	37
4.2.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	38
4.2.2 Karakteristik Responden .....	38
4.3 Hasil Analisis Data .....	41
4.3.1 Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian.....	42
4.3.2 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	56
4.3.3 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	61
4.3.4 Uji Hipotesis .....	63
4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Convenience Store Family Mart Lippo Mall Puri</i> .....	67
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Convenience Store Family Mart Lippo Mall Puri</i> .....	68
4.4.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Convenience Store Family Mart Lippo Mall</i> <i>Puri</i> .....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71

5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Gerai Family Mart Di Indonesia .....	4
Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 3. 1 Alokasi Waktu Penelitian.....	25
Tabel 3. 2 Pola <i>Scoring</i> Skala <i>Likert</i> .....	28
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Independen Penelitian.....	29
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Dependen Penelitian .....	32
Tabel 4. 1 Tahap Penyebaran Kuesioner.....	38
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	39
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	40
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	41
Tabel 4. 7 Kategori <i>Scoring</i> dalam Bentuk Desimal .....	42
Tabel 4. 8 Kategori <i>Scoring</i> dalam Bentuk Persentase .....	42
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Brand Image .....	43
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Menggunakan Nilai Loading Factor .....	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Menggunakan Cross Loading .....	59
Tabel 4. 14 Nilai AVE .....	60

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4. 15 Hasil Uji Reabilitas .....	61
Tabel 4. 16 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
Tabel 4. 17 Nilai F-Square .....	62
Tabel 4. 18 Nilai <i>Q-square</i> .....	63
Tabel 4. 19 Hasil Uji T-Statistics dan P-Value .....	65
Tabel 4. 20 Ringkasan Uji Hipotesis.....	66



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Pertumbuhan Ritel Indonesia .....	2
Gambar 1. 2 Jumlah Outlet Convenience Store di Indonesia .....	3
Gambar 1. 3 Indeks kepuasan pelanggan Family Mart di Jakarta .....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Model Penelitian.....	23
Gambar 4. 1 Hasil Uji Outer Model.....	58
Gambar 4. 2 Hasil Bootstraping.....	64



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	80
Lampiran 2 Tabulasi Data Instrument Pretest.....	86
Lampiran 3 Hasil Output SmartPLS Pada Pretest .....	92
Lampiran 4 Tabulasi Data Instrument Final .....	96
Lampiran 5 Hasil SmartPLS Final .....	111
Lampiran 6 Curriculum Vitae .....	114





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Memasuki era Industri 4.0, persaingan bisnis global semakin meningkat karena kemajuan dan pertumbuhan teknologi yang pesat. Hal ini berdampak signifikan pada penetrasi permintaan pasar. Ananda et al. (2023) menyatakan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggan mereka, menciptakan tantangan baru dalam mempertahankan dan menarik minat konsumen. Persaingan ini mendorong perusahaan untuk mempelajari strategi-strategi baru dalam menghadapi kompetitor. Dalam hal ini, setiap *brand* berusaha menjadi yang terbaik untuk memenangkan pasar, yang pada akhirnya memberikan pelanggan lebih banyak pilihan produk, harga, dan kualitas layanan.

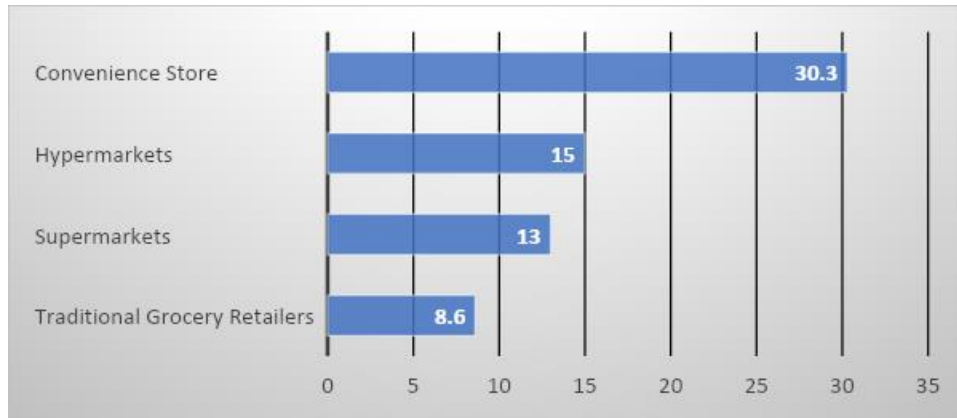
Industri ritel, khususnya di Asia dan Indonesia, merupakan salah satu sektor yang paling berkembang pesat. Yosepha (2020) menyebutkan bahwa ritel tidak hanya berfokus pada penjualan makanan dan minuman, tetapi juga memberikan nilai tambah melalui layanan dan suasana yang dihasilkan dari tata letak toko, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan. Pertumbuhan ekonomi Indonesia sangat bergantung pada industri ini, dan hal tersebut terlihat dari peningkatan jumlah *convenience store*.

Perkembangan yang sangat pesat akan bisnis ritel di Indonesia ditunjukkan oleh masifnya pertumbuhan ritel modern *convenience Store*. *Convenience Store* atau dikenal sebagai toko yang menjual berbagai macam jenis produk ritel dapat ditemukan di berbagai negara salah satunya Indonesia. *Convenience store* memberikan penawaran beragam produk yang menjual keperluan sehari-hari menggunakan konsep belanja mudah, cepat, dan nyaman. Berikut ini adalah gambar 1.1 yang menjelaskan presentase pertumbuhan retail di Indonesia:



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Gambar 1. 1 Persentase Pertumbuhan Ritel Indonesia**

Sumber: *Euromonitor Retail Indonesia (2024)*

Berdasarkan gambar 1.1 di atas bahwa perusahaan ritel convenience store merupakan perusahaan yang memiliki pertumbuhan tertinggi sebesar 30,3%. Selanjutnya di posisi kedua terdapat hypermarkets dengan pertumbuhan sebesar 15% dan yang paling rendah adalah ritel tradisional. Tingginya pertumbuhan convenience store disebabkan oleh perilaku masyarakat yang lebih menyukai berbelanja ditempat yang bersih, rapi, nyaman, mudah dicari, pelayanan ramah, harga kompetitif, dan juga barangnya beragam serta memiliki kualitas yang baik.

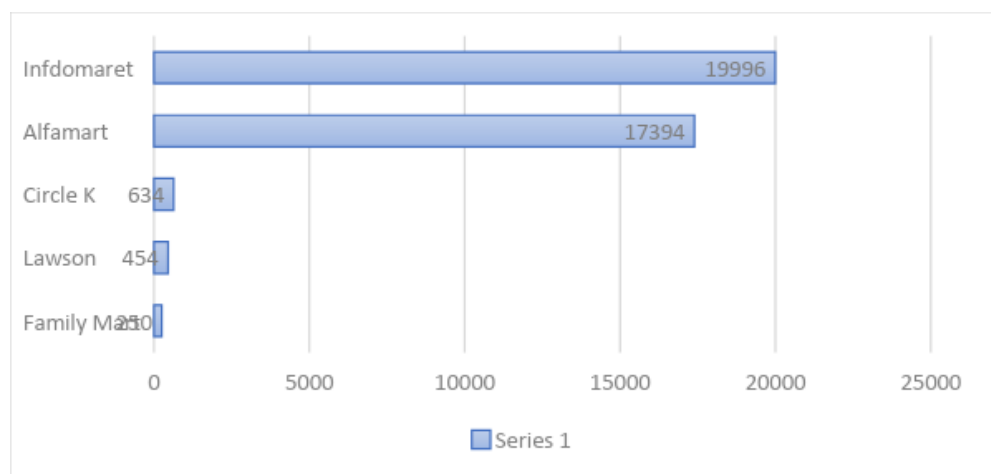
Menurut Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO), total pengunjung convenience store di Indonesia terus meningkat setiap tahun. Pada tahun 2022, terdapat lebih dari 1,5 miliar kunjungan ke convenience store di seluruh Indonesia, dengan peningkatan frekuensi kunjungan 2 hingga 3 kali per minggu (Nielsen, 2022). Peningkatan ini menunjukkan ketergantungan pelanggan terhadap convenience store untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka.

Family Mart adalah salah satu *convenience store* yang berkembang di Indonesia. Berdiri sejak tahun 1970 di Jepang dan hadir di Indonesia pada tahun 2012, Family Mart dikelola oleh PT Fajar Mitra Indah, anak perusahaan dari Wings Group. . Family Mart pertama kali dibuka di Indonesia pada tahun 2012 Family Mart beradaptasi dengan perubahan gaya hidup modern dengan menyediakan berbagai makanan dan minuman. Dengan jenis usaha yang sejenis kompetitor Family Mart terdapat Alfamart, Indomaret, Lawson, dan Circle K. Di bawah ini terdapat gambar

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 yang menjelaskan jumlah outlet *convenience store* 2023:



Gambar 1. 2 Jumlah Outlet *Convenience Store* di Indonesia

Sumber: statitiska.com (2023)

Menarik kesimpulan dari gambar 1.2 tersebut, terilustrasikan bahwa *convenience store* Family Mart masih tergolong sedikit dibandingkan dengan *convenience store* lain. Gerai terbanyak dimiliki oleh Indomaret Group dengan total gerai mencapai 19.996, posisi kedua dimiliki oleh Alfamart dengan 17,394 gerai di seluruh penjuru Indonesia. Posisi Family Mart berada pada urutan 5 dari 5 *convenience store* yang berkembang di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa Family Mart masih berada pada kondisi yang kurang strategis dengan pangsa pasar yang sangat kecil. Namun hal ini tidak menutup kemungkinan Family Mart untuk terus melakukan penetrasi pasar guna menghadapi persaingan *convenience store* atau usaha lain yang berusaha meniru konsepnya

Saat ini, Family Mart memiliki 250 gerai di Indonesia, dengan mayoritas tersebar di Jakarta (lebih dari 70%), dan sisanya berada di kota-kota seperti Surabaya, Tangerang, Depok, Bogor, Malang, dan Bali. Meskipun demikian, dibandingkan dengan kompetitor seperti Indomaret dan Alfamart, jumlah gerai Family Mart masih jauh lebih sedikit, dengan 204 gerai di Jakarta dan hanya beberapa di kota lain. Berikut adalah tabel 1.1 yang menjelaskan penyebaran gerai Family Mart di Indonesia :



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Tabel 1. 1 Gerai Family Mart Di Indonesia**

Wilayah	Jumlah Gerai
Jakarta	204
Bogor	5
Depok	10
Tangerang	10
Bekasi	6
Surabaya	15
Malang	4
Bali	4

Sumber: Familymart.com, data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 di Jakarta, penyebaran gerai Family Mart bervariasi di setiap wilayah, dengan jumlah terbanyak berada di Jakarta Selatan (65 gerai) dan jumlah paling sedikit di Jakarta Barat (26 gerai). Hal ini menunjukkan fokus Family Mart pada lokasi-lokasi strategis untuk memaksimalkan aksesibilitas dan kenyamanan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2020), lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan pusat aktivitas seperti perkantoran, sekolah, dan pusat perbelanjaan berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

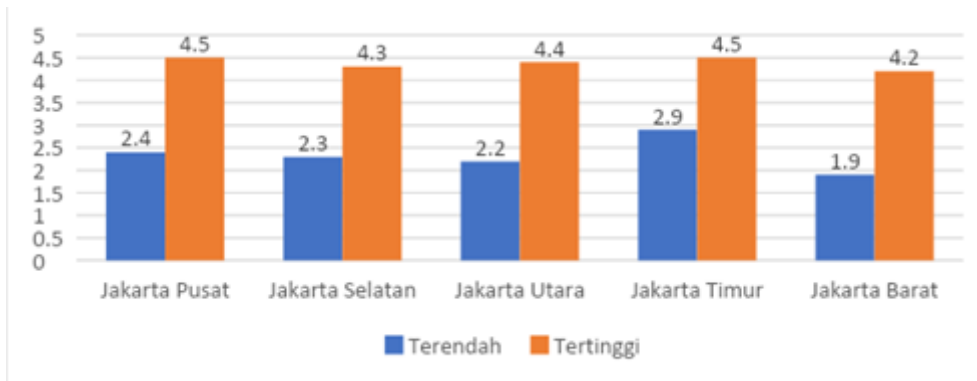
Meskipun Family Mart mempunyai banyak gerai yang tersebar di berbagai wilayah di Jakarta, tantangan utama yang dihadapi perusahaan ini adalah meningkatkan kepuasan pelanggan. Di bawah ini gambar 1.3 menampilkan indeks kepuasan pelanggan Family Mart di setiap wilayah Jakarta melalui *google review*.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Gambar 1. 3 Indeks kepuasan pelanggan Family Mart di Jakarta**

*Sumber:* google review, data diolah (2024)

Berdasarkan gambar 1.3, data dari Google Review pada tahun 2024 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pelanggan di seluruh gerai Family Mart di Jakarta hanya mencapai 3,36 dari skala 5, sebuah angka yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan yang cukup signifikan di kalangan pelanggan. Di antara semua gerai Family Mart di Jakarta, gerai yang berada di Lippo Mall Puri menempati posisi terendah dalam hal kepuasan pelanggan, dengan rating hanya 1,9. Hal ini menjadi perhatian serius karena menunjukkan bahwa masalah ini bukan hanya terjadi di satu atau dua lokasi, tetapi bisa jadi merupakan cerminan dari permasalahan yang lebih luas dalam manajemen operasional dan pelayanan Family Mart. Banyak pelanggan di gerai ini mengeluhkan berbagai aspek negatif, termasuk pelayanan yang dianggap kurang memadai, sikap kurang ramah dari staf, serta sering kali habisnya stok produk yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Kondisi ini tentu merugikan Family Mart, baik dari segi brand image maupun potensi kehilangan pelanggan. Maka, sangat penting bagi Family Mart dalam melakukan evaluasi serta perbaikan menyeluruh terhadap kualitas pelayanannya, terutama di gerai-gerai dengan performa rendah seperti yang ada di Lippo Mall Puri. Dengan memahami akar permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, Family Mart dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan konsumen, yang pada akhirnya akan berkontribusi positif pada pertumbuhan dan daya saing perusahaan di pasar ritel yang sangat kompetitif.

Berdasarkan informasi yang disajikan, peneliti ingin mengajukan proposal penelitian dengan judul, **“PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS**

## PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada *Convenience Store* Family Mart Lippo Mall Puri)”. *Convenience Store* Family Mart Lippo Mall Puri)”. *Convenience Store* Family Mart Lippo Mall Puri)”.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang ini, masalah penelitian ini mencakup:

1. Ketidakstabilan kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai toko Family Mart Lippo Mall Puri sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Keramahan pelayanan yang diberikan pegawai toko Family Mart Lippo Mall Puri sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Rating yang rendah di google sehingga mempengaruhi *brand image* Family Mart.

### 1.3 Rumusan Masalah

Struktur masalah penelitian diantaranya :

1. Bagaimanakah pengaruh *brand image* terhadap pemenuhan pelanggan *convenience store* Family Mart Lippo Mall Puri?
2. Bagaimanakah pengaruh pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan *convenience store* Family Mart Lippo Mall Puri?
3. Bagaimanakah pengaruh efek *brand image* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *convenience store* Family Mart Lippo Mall Puri?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pada studi ini mencakup :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *brand image* terhadap kepuasan konsumen *convenience store* Family Mart Lippo Mall Puri.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dan kualitas layanan berkorelasi satu sama lain. *convenience store* Family Mart Lippo Mall Puri.
3. Untuk mengetahui bagaimana *brand image* dan kualitas layanan dibandingkan dengan kepuasan pelanggan *convenience store* Family Mart Lippo Mall Puri.

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## 1.5 Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian ini yaitu peneliti menggunakan dua variable independen, yang berarti *brand image* dan kualitas layanan. Kemudian peneliti menggunakan satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. *Brand image* digunakan untuk menilai *brand image* produk sedangkan kepuasan pelanggan peneliti gunakan pada penelitian ini untuk membandingkan penilaian pelanggan terhadap *convenience store* Family Mart Lippo Mall Puri. Peneliti hanya meneliti variabel-variabel diatas sehingga menjadi penentu hasil penelitian yang dikumpulkan dan dipaparkan pada analisis ini.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Keuntungan dari penelitian ini meliputi :

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa studi ini akan membantu peneliti memahami pengaruh variabel *brand image* terhadap kualitas layanan yang sangat mempengaruhi memuaskan pelanggan dalam ruang lingkup pemasaran. Dengan adanya penelitian ini akan memperluas wawasan peneliti sehingga kedepannya dapat menjadi referensi yang berguna dan bermanfaat.

### 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis, yaitu:

#### a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memperluas pengetahuan kepada mahasiswa/i Politeknik Negeri Jakarta terhadap *brand image* dan kualitas pelayanan dalam mempertahankan dan mengembangkan daya saing pabrik.

#### b. Bagi Perusahaan

Studi ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum terkait kepuasan pelanggan *convenience store* Family Mart Lippo Mall Puri. Oleh karena itu diharapkan Dengan penelitian ini, dapat dianggap sebagai sebagai material acuan dan kajian berbagi perusahaan dana manajemen dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang nantinya dapat lebih efektif dan memberikan kontribusi yang nyata.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai bagaimana Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi merek dan kualitas layanan di *convenience store* Family Mart Lippo Mall Puri. Dengan mengeksplorasi hubungan ini, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi aktual perusahaan, tetapi juga memberikan wawasan yang berharga bagi masyarakat dan pihak terkait di industri ritel untuk terus beradaptasi dan berkembang.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengunumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu serta tempat penelitian menggambarkan kapan dan di mana penelitian ini dilaksanakan. Penelitian ini dilakukan di lokasi di mana data dapat dikumpulkan dan dihasilkan secara akurat dari target responden yang sudah ditetapkan.

3.1.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama semester genap tahun ajaran 2024 dan berlangsung selama enam bulan yaitu pada bulan Maret hingga bulan Agustus 2024, dengan alokasi waktu seperti yang tertera di bawah ini :

Tabel 3. 1 Alokasi Waktu Penelitian

No	Rancangan Kegiatan	Waktu Kegiatan					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Pemilihan Judul Dan Topik Penelitian	█	█				
2	Proses Penyusunan Proposal Penelitian		█	█			
3	Pelaksanaan Seminar Proposal			█	█		
4	Distribusi Kuesioner Dan Pengolahan Data				█	█	
5	Analisis Dan Pengolahan Data					█	
6	Penyusunan DanPenelitian Laporan Penelitian						█
7	Pelaksanaan Sidang Skripsi						█

Sumber: Data diolah, 2024

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Studi Kasus tentang hubungan antara brand image dan kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di minimarket Family Mart Lippo Mall Puri di wilayah Jakarta Barat. Ada beberapa alasan yang mendasari pemilihan wilayah dan merek minimarket ini. Pertama,

Jakarta Barat merupakan salah satu wilayah yang padat penduduk dan memiliki beragam demografi, sehingga memungkinkan untuk memperoleh sampel yang representatif dalam penelitian. Kedua, munculnya permasalahan yang harus diatasi menunjukkan bahwa ada tantangan atau kebutuhan tertentu yang harus dipahami lebih dalam untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan di minimarket tersebut.

### 3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif, metode ini diterapkan pada studi populasi atau sampel tertentu dengan menerapkan teknik pengambilan sampel yang dilaksanakan dengan prosedur tertentu. Untuk mengetahui uji pengaruh hipotesis yang sudah ditentukan analisis data dari penelitian ini bersifat kuantitatif atau statistik. Pendekatan statistik deskriptif digunakan sebagai alat analisis untuk menggambarkan sampel data yang telah dikumpulkan. Data yang diterapkan pada penelitian ini yaitu data sekunder, yakni data yang didapat dari sumber tidak langsung atau dari pihak lainnya yang telah diolah dan dipublikasikan, seperti laporan keuangan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui akses internet ke situs web yang menyediakan informasi tambahan mengenai permasalahan penelitian. (Sugiyono, 2022).

#### 3.2.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Sebelum memulai penelitian, peneliti terlebih dahulu mengidentifikasi konsep populasi dan sampel. Populasi mengacu pada kumpulan semua elemen atau individu yang relevan dengan topik penelitian. Di sisi lain, sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk dianalisis dalam penelitian.

##### a. Populasi

Sugiyono (2022) populasi adalah seluruh kelompok yang inginditeliti oleh seorang peneliti. Populasi bisa sangat luas atau sangat spesifik tergantung pada tujuan penelitian. Misalnya, dalam sebuah studi tentang kesehatan masyarakat, populasi bisa mencakup seluruh warga negara suatu negara. Dalam studi lain yang lebih spesifik, seperti efektivitas suatu metode pengajaran, populasi mungkin hanya mencakup semua siswa di sebuah sekolah tertentu. Populasi

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dalam penelitian ini merupakan pengunjung Lippo Mall Puri sebanyak 712.400 jiwa pada Januari 2024.

**b. Sampel**

Sampel adalah sekelompok anggota yang ditentukan dari populasi. Penelitian ini menerapkan sampel non-probabilitas, karena peneliti tidak memiliki akses rinci terhadap identitas responden yang diperlukan untuk menyusun kerangka sampling. Metode non-probabilitas yang digunakan adalah teknik penarikan sampel purposive yang ukurannya ditentukan berdasarkan rumus yang sesuai.

Metode yang digunakan adalah *purposive sampling*, di mana peneliti secara sengaja memilih anggota populasi berdasarkan pertimbangan pribadi, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan atau memilih unit sampel yang sesuai dengan kriteria tertentu. Kriteria pemilihan sampel pada penelitian kali ini yaitu:

- 1) Laki-laki /perempuan berusia 17 tahun
- 2) Berdomisili di kota Jakarta Barat
- 3) Pernah melakukan pembelian di minimarket Family Mart Lippo Mall Puri area Jakarta Barat

Pada penelitian ini, dalam menetapkan jumlah sampel dalam populasi menerapkan rumus slovin, yaitu:

**Rumus Slovin**

$$n = N / (1 + \alpha^2)$$

**Di mana :**

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

$\alpha$  = toleransi ketidak telitian dalam persen (%)

Taraf signifikan yang diterapkan pada penelitian ini yaitu  $\alpha$  0,10. Adapun persentase kelonggaran kesalahan pengambilan sampel yang mampu di tolelir sebesar 10% dengan *confidence level* 90%. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel minimal yang diterapkan pada penelitian ini :

$$n = 712.400 / (1 + (712.400 \times 0,010^2))$$

$$n = 712.400 / (1 + (712.400 \times 0,01))$$



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

$$n = 712.400 / (1 + 26.115,15)$$

$$n = 712.400 / 26.116,15$$

$$n = 99,99$$

Berdasarkan rumus slovin dari populasi penduduk kota Jakarta Barat sebanyak 712.400 jiwa, maka populasi yang menjadi sampel pada penelitian ini sebanyak 99,99 (100 jiwa).

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2022) terdapat dua jenis data berdasarkan sumbernya, yakni data primer dan data sekunder. Peneliti mengumpulkan beberapa sumber data, termasuk :

#### a. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang didapat secara langsung oleh peneliti. Pengumpulan data primer melalui pengisian kuesioner oleh responden. Menurut Sugiyono (2022) kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data yang meminta responden untuk menjawab serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis. Data primer yang dibutuhkan merupakan hasil kuesioner yang disebar kepada seluruh responden dengan kriteria yang sudah ditentukan. Instrumen pengukur yang diterapkan pada penelitian ini yaitu kuesioner berbentuk skala ordinal yang berisi pernyataan-pernyataan dengan Skala Likert.

Skala Likert mengukur pendapat, sikap, serta persepsi responden. Dalam Skala Likert, responden diminta untuk memilih jawaban dari berbagai pilihan yang dibagi menjadi beberapa bagian sebagai indikator variabel. Setiap indikator variabel memiliki instrumen yang digunakan sebagai titik pembandingan dalam setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner, sesuai dengan penjelasan Sugiyono (2022). Berikut adalah pemberian nilai dalam kuesioner dengan Skala Likert :

**Tabel 3. 2 Pola Scoring Skala Likert**

Kode	Jawaban Responden	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2022)



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Skala Likert memberikan fleksibilitas dan kemudahan dalam mengumpulkan data tentang respons individu terhadap suatu pernyataan atau pertanyaan. Skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan. Penyelidik menggunakan Skala Likert karena dapat memberikan informasi yang lebih terperinci dan dapat diukur secara kuantitatif. Jawaban dari responden dapat diberi skor dan dihitung secara statistik untuk memberikan pemahaman mendalam tentang pandangan atau sikap mereka terhadap subjek tertentu.

**b. Data Sekunder**

Data sekunder tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti, tetapi digunakan sebagai pendukung informasi dari data primer tersebut. Data sekunder pada penelitian ini bersumber dari jurnal, buku serta situs web yang relevan dengan peran *brand image* dan kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berfokus pada hubungan antara dua jenis variabel, yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

**1. Variabel Independen (Variabel Bebas)**

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel terikat. Pada penelitian ini, variabel bebas yang digunakan yakni *brand image* (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

**2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)**

Variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen dikenal sebagai variabel dependen. Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Berikut adalah tabel operasional variabel penelitian yang menjabarkan indikator setiap variabel :

**Tabel 3. 3 Operasional Variabel Independen Penelitian**

Variabel	Indikator	Penjelasan Indikator	Dimensi	Skala
<i>Brand Image</i>	Konsistensi	Konsisten adalah sikap dan perbuatan yang selalu berpegang teguh pada kemampuan dirinya sendiri.	Konsistensi	Skala Likert 1-4



**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Inovasi	Proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkansuatu pengetahuan/gagasan ide, yangkemudian disesuaikan gunamen dapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa.	Inovasi	Skala Likert 1-4
ReputasiMerek	Sikap terhadap merek yang mewakili opini serta preferensi.	Reputasi Merek	Skala Likert 1-4
Pengalaman Konsumen	Pengalaman baikatau tidaknya yang dirasakan oleh Pelanggan saat menggunakan dan merasakan produkatau jasa tersebut	Pengalaman Konsumen	Skala Likert 1-4
Asosiasi Emosional	Pengaruh perasaandalam pemilihan Produk	Asosiasi Emosional	Skala Likert 1-4
Kualitas Pelayanan	Ketersediaan Layanan	Target tujuan ketangguhan	Skala Likert 1-4
	Aksesibilitas Mudah	Memastikan bahwa setiap orang, terlepas dari kemampuanatau disabilitasnya, dapat mengaksesinformasi, produk, layanan, dan lingkungan dengancara yang inklusif dan setara	Skala Likert 1-4
	Responsivitas Cepat	Kemampuan pemerintah untukmenunjukkan keselarasan	Skala Likert 1-4
	Kesopanan	Bagaimana kita berperilaku, berbicara, dan berinteraksi dengan Orang lain dalam berbagai situasi	Skala Likert 1-4
	Keramahan	Sifat atau perilakuyang menunjukkankebaikan, kesopanan, danperhatian terhadap orang lain	Skala Likert 1-4
	Kompetensi Staf	Setiap orang membahas bidang keahlian, kemampuan, dan etika kerja yang sesuai dengan norma-norma yang berlaku.	Skala Likert 1-4
	Ketersediaan Layanan	Target tujuan ketangguhan	Skala Likert 1-4
	Aksesibilitas Mudah	Memastikan bahwa setiap orang, terlepas dari kemampuanatau disabilitasnya, dapat mengaksesinformasi, produk, layanan, dan lingkungan dengancara yang inklusif dan setara	Skala Likert 1-4

	Konsistensi Layanan	Konsisten dalam memberikan Pelayanan	Konsistensi Layanan	Skala Likert 1-4
	Personalisasi Layanan	Layanan yang Dirancang dandisesuaikan dengan kebutuhan danpreferensi individual Pelanggan	Personalisasi Layanan	Skala Likert 1-4

Sumber: Data diolah, 2024



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Tabel 3. 4 Operasional Variabel Dependen Penelitian

Variabel	Indikator	Penjelasan Indikator	Dimensi	Skala
Kepuasan Pelanggan	Sarana Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Kapasitas perusahaan dalam menciptakan dirinya dikenal oleh pihak luar.	Sarana Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Skala Likert 1-4
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Kapasitas dalam menyediakan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, serta memuaskan.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Skala Likert 1-4
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kesiapan dalam membantu serta memberikan layanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan klien, serta mengkomunikasikan informasi dengan jelas dan tanpa membuat pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Skala Likert 1-4
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Pengetahuan, kesopanan, kemampuan karyawan perusahaan dalam membangun kepercayaan pelanggan	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Skala Likert 1-4
	Empati ( <i>Empathy</i> )	Kemampuan untuk memahami perasaan orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang mereka, dan membayangkan diri sendiri berada dalam posisi mereka.	Empati ( <i>Empathy</i> )	Skala Likert 1-4

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang diterapkan pada penelitian ini yaitu *component* atau *variance based structural equation model*, dengan pengolahan data dilakukan menerapkan program *partial least square* (Smart-PLS) versi PLS. Menurut Ghozali & Latan (2021) berikut adalah langkah-langkah pengujian PLS (*partial least square*) yang akan dilakukan.

#### 1. Evaluasi *Measurement (Outer) Model*

Menurut Ghozali & Latan (2021) pengujian model pengukuran mencerminkan bagaimana variabel manifestasi menggambarkan variabel laten yang ingin diukur. Evaluasi model pengukuran bertujuan dalam menguji validitas serta reliabilitas model.

##### a. Uji Validitas

Uji validitas diterapkan dalam menilai seberapa jauh instrumen penelitian pengukuran apa yang sewajibnya diukur. Salah satu metode untuk menguji validitas adalah melalui penentuan adanya korelasi yang signifikan antara konstruk dan item pertanyaan, sambil memastikan bahwa hubungannya lebih lemah dengan variabel lain. Uji validitas dalam PLS-SEM terdiri dari dua jenis, yakni validitas konvergen dan validitas diskriminan.

##### b. *Convergent Validity*

Suatu indikator dianggap memiliki validitas yang baik apabila nilainya lebih besar dari 0,70, selain itu nilai *loading factor* antara 0,50 hingga 0,60 diyakini cukup memadai.

##### c. *Discriminant Validity*

Pengujian *Discriminant Validity* pada indikator reflektif mampu dilakukan dengan menilai *crossloading* diantara indikator dan konstruknya. Indikator dianggap valid jika nilai *loading factor* tertingginya berada pada konstruk yang dituju daripada *loading factor* pada konstruk lainnya, yang menunjukkan bahwa konstruk laten lebih efektif dalam memprediksi ukuran pada bloknnya sendiri daripada pada blok lain. Metode lainnya dalam menilai *discriminant validity* merupakan dengan membedakan *square root of average variance extracted* (AVE)

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dari setiap konstruk dengan hubungan diantara konstruk tersebut dengan konstruk lain pada model. Apabila demikian, maka konstruk tersebut dianggap mempunyai discriminant validity yang baik. Berikut adalah rumus dalam menghitung AVE:

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) var F}{(\sum \lambda_i^2) + var F + \sum \theta_{ii}}$$

Keterangan :

$\lambda_i$  = Factor Loading

F = Factor Variance

$\theta_{ii}$  = Error Variance

d. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diterapkan dalam menunjukkan tingkat ketepatan, konsistensi, serta akurasi instrumen saat mengukur suatu konstruk (Ghozali & Latan, 2021:75). Reliabilitas konstruk dengan indikator reflektif mampu diuji menggunakan dua metode, yakni *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Sebagai acuan, nilai *Composite Reliability* sebaiknya lebih dari 0,70. Namun, perlu diingat bahwa penerapan *Cronbach's Alpha* cenderung menghasilkan nilai yang lebih rendah (*underestimate*), sehingga lebih diyakini dalam menerapkan *Composite Reliability*. Rumus *Composite Reliability*, yang juga dikenal sebagai *Dillon-Goldstein's*, dikembangkan oleh Werts, Linn, dan Joreskog (Ghozali & Latan, 2021:70) dan adalah sebagai berikut:

$$pc = \frac{(\sum \lambda_i^2) var F}{(\sum \lambda_i^2) + var F + \sum \theta_{ii}}$$

Keterangan :

$\lambda_i$  = Factor Loading

F = Factor Variance

$\theta_{ii}$  = Error Variance

## 2. Evaluasi Uji *Inner Model*

Langkah selanjutnya dalam evaluasi model adalah melihat model struktural, yang juga disebut sebagai inner model. Model struktural ini menggambarkan sejauh mana variabel laten atau konstruk memengaruhi satu sama lain. Penilaian model struktural melibatkan parameter seperti nilai *R-square*, *Q-square*, dan *bootstrapping* untuk mengevaluasi sejauh mana variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen, serta untuk menguji signifikansi pengaruh antar variabel (Ghozali & Latan, 2021:7).

### a. Nilai *R-square*

Menilai nilai *R-square* adalah salah satu cara untuk menguji *goodness-of-fit model*. Uji ini dapat dilihat dari hasil *R-square* dalam variabel laten endogen, di mana nilai yaitu 0,67, 0,33, dan 0,19 mengindikasikan bahwa model tersebut memiliki kualitas yang baik, moderat, atau lemah dalam model struktural.

$$f^2 = \frac{R^2 \text{ include} - R^2 \text{ exclude}}{1 - R^2 \text{ include}}$$

Keterangan:

$R^2 \text{ include}$  = Nilai yang diperoleh ketika konstruk endogen dimasukkan ke model.

$R^2 \text{ exclude}$  = Nilai yang diperoleh ketika konstruk eksogen dimasukkan ke model.

### b. *Q-square* ( $Q^2$ )

Selain menguji nilai *R-square*, evaluasi model PLS mampu dilaksanakan menggunakan *Q-square predictive relevance* atau *predictive sample reuse*. Teknik ini menggabungkan *cross-validation* dengan fungsi fitting untuk memprediksi variabel yang diamati dan estimasi parameter konstruk. Pendekatan ini diterapkan dalam PLS melalui prosedur *blindfolding* dan dihitung menggunakan rumus berikut:

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

$$Q^2 = 1 - \frac{\sum D^2 ED}{\sum D^2 OD}$$

Keterangan:

D = *Omission distance*

E = *The sum of squares of prediction error*

O = *The sum of squares using the mean of prediction*

Menurut Ghozali & Latan (2021:74), apabila nilai  $Q^2 > 0$ , maka itu menunjukkan bahwa model mempunyai relevansi prediksi, sementara jika nilai  $Q^2 < 0$ , maka itu menandakan model mempunyai relevansi prediksi yang kurang.

c. Uji Hipotesis (Bootstrapping)

Prosedur *bootstrapping* ini melibatkan resampling seluruh sampel. Dalam metode resampling bootstrap ini, untuk menentukan signifikansi, digunakan nilai t-value yaitu 1,65 (tingkat signifikansi = 10%), 1,96 (tingkat signifikansi = 5%), dan 2,58 (tingkat signifikansi = 1%). Sementara itu, nilai P Value dianggap signifikan apabila nilainya  $\leq 0$ .



## Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CONVENIENCE STORE FAMILY MART (Studi Kasus: Pelanggan Family Mart Lippo Mall Puri)**

Kepada responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Lisa Azizah Mahasiswi Semestrer akhir Politeknik Negeri Jakarta. Dalam rangka untuk melaksanakan penelitian skripsi program sarjana sains terapan administrasi bisnis (S.Tr. AB), saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang saya lakukan yang berjudul "Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Convenience Store Family Mart Lippo Mall Puri", maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner berikut.

Adapun Kriteria Dari responden yang dibutuhkan yaitu :

1. Berusia minimal 17 tahun
2. Berdomisili di Jakarta Barat
3. Pernah melamkukan pembelian di Family Mart Lippo Mall Puri

Jawaban yang anda berikan akan sangat membantu penelitian ini dan kuesioner ini dapat digunakan apabila sudah terisi semua. Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Saya ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara objektif dan benar.

**I. Identitas Diri**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki – Laki
  - b. Perempuan:
3. Usia :
  - a. 17 - 21 tahun
  - b. 22 - 26 tahun
  - c. 27 – 31 tahun
  - d. 32 – 36 tahun
  - e. >36 tahun

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Pendidikan :
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. D3
  - e. D4/S1
  - f. Lainnya
5. Pekerjaan :
  - a. Pelajar / Mahasiswa
  - b. Pegawai Negeri / BUMN
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Wirausaha
  - e. Ibu Rumah Tangga
  - f. Lainnya
6. Domisili Kecamatan Di Jakarta Barat :
  - a. Cengkareng
  - b. Grogol Pertamburan
  - c. Kalideres
  - d. Kebon Jeruk
  - e. Kembangan
  - f. Palmerah
  - g. Taman Sari
  - h. Tambora
7. Apakah pernah melakukan pembelian di Lippo Mall Puri?:
  - a. Ya, Pernah
  - b. Tidaka

**II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Pada setiap item kuesioner, berilah penilaian seberapa jauh Bapak/Ibu/Sdr/I setuju dengan pernyataan yang tersedia.
2. Isilah jawaban atas pernyataan pada kuesioner ini dan jangan ada yang terlewatkan.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai Bapak/Ibu/Sdr/I dengan keterangan sebagai berikut:
  - 1 = Sangat Tidak Setuju
  - 2 = Tidak Setuju
  - 3 = Setuju
  - 4 = Sangat Setuju



## DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER

### A. Brand Image

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<i>Brand Image (X1)</i>					
Konsistensi					
1	Produk yang dijual di Family Mart selalu memenuhi ekspektasi saya.				
2	Kualitas produk yang dijual di Family Mart selalu stabil dari waktu ke waktu.				
3	Family Mart konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik				
Inovasi					
1	Family Mart sering memperkenalkan produk baru kepada pelanggan				
2	Saya merasa Family Mart selalu mengikuti tren terbaru.				
3	Family Mart selalu berusaha melakukan inovasi untuk menciptakan daya tarik pelanggan				
Reputasi Merek					
1	Family Mart memiliki reputasi yang baik di masyarakat.				
2	Produk yang dijual di family mart memiliki kualitas yang baik				
3	Family Mart dikenal karena pelayanan yang diberikan				
Pengalaman Konsumen					
1	Saya selalu memiliki pengalaman yang positif dengan Family Mart				
2	Layanan pelanggan dari family mart selalu memuaskan.				
3	Saya merasa dihargai sebagai konsumen family mart				
Asosiasi Emosional					
1	Saya merasa jika transaksi di Family Mart dapat dilakukan dengan mudah				
2	Family mart memberikan pengalaman yang bermakna bagi saya ketika berbelanja				
3	Saya merasa bangga menjadi pelanggan family mart				

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**B. Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b>					
<b>Ketersediaan Layanan</b>					
1	Pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan antrrian				
2	Saya selalu diberikan pelayanan yang baik oleh penjaga atau staf Family Mart				
3	Saya tidak pernah mendapat masalah dalam pelayanan yang diberikan oleh penjaga atau staf Family Mart				
<b>Aksesibilitas Mudah</b>					
1	Pelayanan di Family Mart mudah didapatkan				
2	Saya merasa nyaman berbelanja di Family Mart				
3	Produk yang saya butuhkan selalu tersedia di Family Mart				
<b>Responsivitas Cepat</b>					
1	Family Mart merespon permintaan saya dengan cepat				
2	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan family mart				
3	Pegawai dan staf Family mart selalu siap membantu ketika saya membutuhkan bantuan untuk mendapatkan produk yang saya inginkan				
<b>Kesopanan</b>					
1	Staf Family Mart selalu bersikap sopan				
2	Saya merasa dihormati ketika berbelanja di family mart				
3	Staf atau penjaga di Family Mart selalu menggunakan bahasa yang santun ketika memberikan pelayanan				
<b>Keramahan</b>					
1	Staf di Family Mart selalu bersikap ramah				
2	Saya merasa disambut baik ketika berbelanja di family mart				
3	Staf di Family Mart selalu tersenyum ketika memberikan pelayanan				
<b>Kompetensi Staf</b>					



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Staf family mart mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai produk yang dijual untuk membantu pelanggan				
2	Saya yakin dengan kompetensi staf family mart untuk produk makanan tertentu contoh sosis bakar				
3	Staf dan penjaga family mart memberikan saran yang berguna tentang produk yang saya beli				
<b>Konsistensi Layanan</b>					
1	Family Mart selalu konsisten dalam memberikan pelayanan				
2	Pegawai dan staf family mart selalu siap membantu pelanggan ketika berbelanja				
3	Kualitas produk di Family Mart selalu sama setiap kali saya berbelanja				
<b>Personalisasi Layanan</b>					
1	Family Mart disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan				
2	Saya merasa pelayanan yang diberikan family mart dapat memenuhi kebutuhan saya secara individu				
3	Family Mart mempunyai produk yang sesuai dengan pilihan pelanggan				

**C. Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>					
<b>Sarana Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>					
1	Fasilitas yang diberikan family mart bersih dan rapi				
2	Alat yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan di family mart canggih				
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
1	Family Mart memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
2	Family Mart selalu dapat diandalkan dalam menyediakan produk yang dibutuhkan masyarakat				

Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )					
1	Staf family mart selalu siap membantu pelanggan				
2	Family mart cepat merespon permintaan maupun keluhan pelanggan				
Jaminan ( <i>Assurance</i> )					
1	Staf Family Mart menunjukkan pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan layanan.				
2	Pelanggan merasa aman dalam menggunakan layanan perusahaan				
Empati ( <i>Emphathy</i> )					
1	Staf family mart memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan				
2	Family mart memahami kebutuhan khusus dari pelanggan				

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## Lampiran 2 Tabulasi Data Instrument Pretest

 Tabulasi Data Variabel *Brand Image* (X1) Pada Pretest

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15
1	3	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	2	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3
6	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4
8	2	2	1	3	4	1	2	1	2	1	1	1	4	2	1
9	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3
10	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
11	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2
12	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4
13	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	2	1	3	2	4	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3
16	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3
17	3	1	1	1	4	3	3	2	1	2	3	2	4	2	1
18	1	1	1	1	4	3	3	1	2	3	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4

## Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15
20	1	1	1	1	3	3	2	2	1	2	4	2	4	4	4
21	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
22	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2
23	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4
24	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
25	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
26	2	2	3	2	4	3	2	3	1	2	2	2	4	2	2
27	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2
28	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4
30	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

### © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Pada Pretest

N o.	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16	X2. 17	X2. 18	X2. 19	X2. 20	X2. 21	X2. 22	X2. 23	X2. 24
1	2	2	1	1	1	4	2	2	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	4	4
2	2	2	1	1	1	4	1	2	1	1	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	1	1	4
3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	4	2
4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4
5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	4	4
6	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	4	4
7	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	1	1	3	1	4	2	3	2	2	4	1	2	2	3	4	2	3	3	1	2	2	4	4
9	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	1	2
10	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3
11	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2
14	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
15	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	1	1	4
16	2	1	1	1	2	4	1	2	1	1	4	2	3	3	1	4	3	3	3	2	1	1	4	4
17	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	4	1	1	2	1	4	2	2	1	1	3	1	4	2
18	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
20	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	4	1	1	1	1	4	2	2	2	2	1	1	4	4

## Hak Cipta :

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Diarangi mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

N o.	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16	X2. 17	X2. 18	X2. 19	X2. 20	X2. 21	X2. 22	X2. 23	X2. 24
21	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4
22	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	2	1	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4
25	1	1	2	3	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2
26	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	1	2	2	4	4
27	3	2	1	1	1	4	2	2	1	1	4	1	3	1	2	4	3	3	2	1	1	1	4	4
28	2	3	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
29	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

### © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelannggan (Y) Pada Pretest**

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	1	2	2	2	2	4	3	3	2	2
6	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	1	1	2	1	2	4	1	1	1	2
9	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3
10	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4
11	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
14	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
15	3	3	3	3	1	4	3	4	3	3
16	1	3	2	3	2	1	2	2	3	3

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
17	1	3	3	2	1	4	3	2	2	2
18	1	3	3	1	2	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	1	3	2	2	1	1	4	2	4	4
21	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
22	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	2	3	2	3	1	4	2	2	2	2
27	1	3	2	2	3	4	3	2	3	2
28	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 3 Hasil Output SmartPLS Pada Pretest

a. Outer Loadings

	Brand Image (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X1.1	0.808		
X1.2	0.746		
X1.3	0.820		
X1.4	0.784		
X1.5	0.029		
X1.6	0.787		
X1.7	0.905		
X1.8	0.852		
X1.9	0.485		
X1.10	0.820		
X1.11	0.809		
X1.12	0.443		
X1.13	-0.271		
X1.14	0.384		
X1.15	0.788		
X2.1		0.677	
X2.2		0.850	
X2.3		0.891	
X2.4		0.898	
X2.5		0.834	
X2.6		0.173	
X2.7		0.843	
X2.8		0.801	
X2.9		0.895	
X2.10		0.899	
X2.11		-0.013	
X2.12		0.836	
X2.13		0.815	
X2.14		0.751	
X2.15		0.889	
X2.16		0.021	
X2.17		0.781	
X2.18		0.618	
X2.19		0.769	
X2.20		0.875	

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Brand Image (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X2.21		0.805	
X2.22		0.810	
X2.23		0.242	
X2.24		0.032	
Y.1			0.840
Y.2			0.763
Y.3			0.921
Y.4			0.814
Y.5			0.777
Y.6			-0.036
Y.7			0.857
Y.8			0.837
Y.9			0.880
Y.10			0.858

b. Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Brand Image (X1)	0.484
Kualitas Pelayanan (X2)	0.537
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.635

c. Hasil Uji Validitas Diskriminan (Cross Loading)

	Brand Image (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X1.1	0.808	0.798	0.718
X1.2	0.746	0.804	0.653
X1.3	0.820	0.824	0.707
X1.4	0.784	0.809	0.662
X1.5	0.029	0.277	-0.003
X1.6	0.787	0.432	0.755
X1.7	0.905	0.681	0.913
X1.8	0.852	0.743	0.809
X1.9	0.485	0.219	0.412
X1.10	0.820	0.642	0.820
X1.11	0.809	0.466	0.857
X1.12	0.443	0.019	0.409
X1.13	-0.271	-0.013	-0.214

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Brand Image (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X1.14	0.384	-0.052	0.339
X1.15	0.788	0.557	0.814
X2.1	0.472	0.677	0.462
X2.2	0.591	0.850	0.560
X2.3	0.656	0.891	0.661
X2.4	0.627	0.898	0.612
X2.5	0.536	0.834	0.546
X2.6	0.093	0.173	0.154
X2.7	0.636	0.843	0.627
X2.8	0.496	0.801	0.510
X2.9	0.661	0.895	0.685
X2.10	0.677	0.899	0.686
X2.11	-0.271	-0.013	-0.214
X2.12	0.682	0.836	0.629
X2.13	0.619	0.815	0.573
X2.14	0.522	0.751	0.461
X2.15	0.701	0.889	0.659
X2.16	-0.100	0.021	-0.172
X2.17	0.640	0.781	0.597
X2.18	0.424	0.618	0.348
X2.19	0.577	0.769	0.535
X2.20	0.755	0.875	0.772
X2.21	0.721	0.805	0.717
X2.22	0.628	0.810	0.645
X2.23	0.158	0.242	0.079
X2.24	-0.137	0.032	-0.006
Y.1	0.797	0.824	0.840
Y.2	0.726	0.435	0.763
Y.3	0.862	0.689	0.921
Y.4	0.814	0.751	0.814
Y.5	0.759	0.726	0.777
Y.6	0.020	0.155	-0.036
Y.7	0.809	0.466	0.857
Y.8	0.804	0.591	0.837
Y.9	0.807	0.473	0.880
Y.10	0.785	0.652	0.858

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## d. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Brand Image (X1)	0.889	0.916
Kualitas Pelayanan (X2)	0.950	0.958
Kepuasan Pelanggan (Y)_	0.917	0.939



## Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 4 Tabulasi Data Instrument Final

Tabulasi Data Variabel *Brand Image* (X1)

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.6	X1.7	X1.8	X1.10	X1.11	X1.15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3
4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
4	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3
6	4	4	2	2	2	3	3	2	2	1
7	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1
12	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2
13	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
14	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
16	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3
17	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1
18	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	3	3	3	4	3	4	3	1

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.6	X1.7	X1.8	X1.10	X1.11	X1.15
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
28	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3
29	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
31	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
32	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3
33	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4
34	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2
34	2	3	1	1	2	2	3	1	1	3
36	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
40	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
41	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3
42	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
43	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2







## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.6	X1.7	X1.8	X1.10	X1.11	X1.15
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
93	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4
96	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No.	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.17	X2.19	X2.20	X2.21	X2.22
1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3
4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3
4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
6	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
7	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
14	2	2	2	2	1	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	3
14	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	2	4	4	4	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	4	3	3
17	4	4	4	4	3	3	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	3
18	4	4	4	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

## Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.17	X2.19	X2.20	X2.21	X2.22
22	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	3
29	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
33	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4
34	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
34	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4
37	1	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
38	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2
39	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
41	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
42	3	3	2	3	2	2	1	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3
43	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
44	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



No.	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.17	X2.19	X2.20	X2.21	X2.22
44	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4
49	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
42	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2
46	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4
61	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





No.	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.17	X2.19	X2.20	X2.21	X2.22
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
71	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3
78	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
79	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
83	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
86	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



No.	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.17	X2.19	X2.20	X2.21	X2.22
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
97	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	2	3	2	3	1	1	2
29	2	3	2	3	3	3	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	3	3	3	2	3	2	2	2
33	3	4	4	4	3	4	4	3	3
34	2	2	1	1	1	1	3	1	1
34	1	3	1	1	1	1	1	1	1
36	4	3	4	3	3	4	3	4	3
37	4	3	3	4	4	4	3	2	3
38	3	3	2	3	2	3	4	2	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	2	3	3	3	2	2	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	2	3	3	3	1	3	2	1	1
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	1	3	2	3	1	1	1	1	1



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	4	3	2	3	3	1	2	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	3	4	3	3	4	3	4	3
49	1	1	1	1	1	1	2	1	1
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	4	2	3
42	3	4	4	3	3	3	2	2	2
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	3	3	3	2	2	2
44	3	3	3	3	2	2	2	2	2
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	3	3	4	2	2
48	4	3	4	3	3	4	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	4	3	4	4	3	2	3
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	4	3	4	3	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	4	4	4	3	3	3



No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	3	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	3	4	3	3	3	3
96	3	3	4	3	4	3	3	3	3
97	3	4	4	3	4	4	3	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	2	3	2	3	2	3	3	2	2
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Lampiran 5 Hasil SmartPLS Final

## Hasil Uji Validitas

a. *Outer Loadings* Sebelum Eliminasi

	Brand Image (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X1.1	0.861		
X1.2	0.798		
X1.3	0.900		
X1.4	0.881		
X1.6	0.925		
X1.7	0.892		
X1.8	0.880		
X1.10	0.898		
X1.11	0.900		
X1.15	0.380		
X2.2		0.738	
X2.3		0.712	
X2.4		0.747	
X2.5		0.730	
X2.7		0.884	
X2.8		0.890	
X2.9		0.883	
X2.10		0.552	
X2.12		0.835	
X2.13		0.807	
X2.14		0.883	
X2.15		0.850	
X2.17		0.846	
X2.19		0.871	
X2.20		0.872	
X2.21		0.888	
X2.22		0.867	
Y.1			0.890
Y.2			0.846
Y.3			0.918
Y.4			0.876
Y.5			0.925
Y.7			0.910
Y.8			0.834
Y.9			0.892
Y.10			0.925

## Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## b. Nilai AVE Sebelum Eliminasi

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Brand Image (X1)	0.715
Kualitas Pelayanan (X2)	0.672
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.794

Hasil Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

	Brand Image (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X1.1	<b>0.861</b>	0.759	0.757
X1.2	<b>0.798</b>	0.719	0.688
X1.3	<b>0.900</b>	0.790	0.809
X1.4	<b>0.881</b>	0.810	0.802
X1.6	<b>0.925</b>	0.771	0.850
X1.7	<b>0.892</b>	0.723	0.768
X1.8	<b>0.880</b>	0.721	0.735
X1.10	<b>0.898</b>	0.764	0.792
X1.11	<b>0.900</b>	0.853	0.837
X1.15	<b>0.380</b>	<b>0.397</b>	<b>0.380</b>
X2.2	0.606	<b>0.738</b>	0.615
X2.3	0.525	<b>0.712</b>	0.584
X2.4	0.587	<b>0.747</b>	0.638
X2.5	0.574	<b>0.730</b>	0.616
X2.7	0.767	<b>0.884</b>	0.822
X2.8	0.817	<b>0.890</b>	0.814
X2.9	0.806	<b>0.883</b>	0.808
X2.10	<b>0.522</b>	<b>0.552</b>	<b>0.503</b>
X2.12	0.786	<b>0.835</b>	0.820
X2.13	0.669	<b>0.807</b>	0.710
X2.14	0.769	<b>0.883</b>	0.799
X2.15	0.752	<b>0.850</b>	0.764
X2.17	0.805	<b>0.846</b>	0.818
X2.19	0.808	<b>0.871</b>	0.818
X2.20	0.753	<b>0.872</b>	0.823
X2.21	0.761	<b>0.888</b>	0.840
X2.22	0.760	<b>0.867</b>	0.823
Y.1	0.765	0.772	<b>0.890</b>
Y.2	0.732	0.819	<b>0.846</b>
Y.3	0.829	0.863	<b>0.918</b>
Y.4	0.718	0.795	<b>0.876</b>
Y.5	0.843	0.829	<b>0.925</b>

## Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	<b>Brand Image (X1)</b>	<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>
Y.7	0.785	0.875	<b>0.910</b>
Y.8	0.764	0.699	<b>0.834</b>
Y.9	0.863	0.832	<b>0.892</b>
Y.10	0.835	0.838	<b>0.925</b>

**Hasil Uji Reabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>
Brand Image (X1)	0.951	0.960
Kualitas Pelayanan (X2)	0.969	0.972
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.967	0.972



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 *Curriculum Vitae***LISA AZIZAH**

Jakarta, Indonesia

lisaazizah2803@gmail.com | +6289520916931 | <https://id.linkedin.com/in/lisasizab>**PROFIL**

Mahasiswa Politeknik Jakarta dengan minat di bidang administrasi dan memiliki pengalaman magang yang relevan. Memiliki pengetahuan dasar yang solid dalam manajemen, perencanaan, organisasi, dan keterampilan komunikasi yang baik. Pribadi yang aktif dalam berbagai kegiatan kampus dan berkomitmen untuk terus mengembangkan keterampilan administratif serta berkontribusi pada keberhasilan tim dan organisasi

**PENDIDIKAN****Politeknik Negeri Jakarta - Depok**

Sep 2020 – sekarang

Jurusan Administrasi Bisnis Terapan

**PENGALAMAN MAGANG****PT. Pembangunan Jaya Ancol, Tbk - Jakarta**

Sep 2023 – Jan 2024

*Procurement*

- Menjamin kesesuaian data vendor dengan pedoman dan standar yang berlaku.
- Melakukan verifikasi data data vendor untuk memastikan keakuratannya.
- Mengelola dan menyimpan arsip kontrak dalam format digital.
- Melakukan pemeriksaan atas permintaan barang untuk memastikan kelengkapannya.

**PENGALAMAN ORGANISASI****Badan Eksekutif Mahasiswa**

Mar 2022 – Sep 2023

*Bendahara Umum*

- Membuat Rancangan Anggaran Belanja.
- Mengelola Dana Kas yang terdiri dari Dana Masuk dan Dana Keluar.
- Memastikan keakuratan jumlah Dana Kas.
- Bertanggungjawab dalam membuat Laporan Keuangan.

**Pandora Festival 2022**

Apr 2022 – Aug 2022

*Koordinator Divisi Bendahara Umum*

- Menyusun dan merencanakan anggaran keuangan lomba.
- Mengelola penerimaan dan pengeluaran dana, serta memastikan keseimbangan keuangan. Mencatat semua transaksi keuangan dan menyimpan bukti pendukung.
- Melakukan pembayaran dan memastikan pengeluaran sesuai anggaran
- Menyusun laporan keuangan berkala dan laporan akhir setelah acara.
- Berkoordinasi dengan ketua panitia dan pihak terkait mengenai keuangan

**KEMAMPUAN & KEAHLIAN****SKILLS**

- Manajemen Waktu yang efektif
- Fast Learner
- Customer Service
- Administrasi