



**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(STUDI PADA PO. TUNGGAL DARAJA PUTERA RUTE WONOGIRI-  
JAKARTA)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1  
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Diponegoro**

**Penyusun:**

**KHUNAIFA PUSPITANINGTYAS**

**14020216120030**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2020**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN  
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khunaifa Puspitaningtyas

NIM : 14020216120030

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas  
Konsumen (Studi pada PO. Bus Tunggal Dara Putera Rute Wonogiri-  
Jakarta)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 23 November 2020

Pembuat pernyataan,



Khunaifa Puspitaningtyas

NIM. 14020216120030

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Loyalitas Konsumen (Studi pada PO. Bus Tunggal Dara  
Putera Rute Wonogiri-Jakarta)  
Nama Penyusun : Khunaifa Puspitaningtyas  
NIM : 14020216120030  
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I  
pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro.

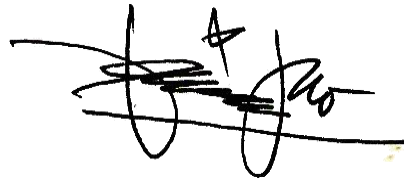
Semarang, 23 November 2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P  
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 19690822 199403 1 003

### Dosen Pembimbing :

1. Drs. Agus Hermani DS., MM (  )

### Dosen Penguji Skripsi:

1. Dra. Apriatni EP., M.Si (  )

2. Prof. Dr. Ari Pradhanawati., MS (  )

3. Drs. Agus Hermani DS., MM (  )

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“It does not matter how hard it is just do not stop.”*

### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah Swt. skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungan setiap saat. Semoga dengan menyelesaikan skripsi ini penulis dapat membanggakan dan membahagiakan hati Bapak dan Ibu
2. Adik saya Tiara Zahratun Jannah yang menjadi teman yang baik untuk penulis sehingga selalu menjadi penghibur dan penyemangat.
3. Dosen Pembimbing Bapak Agus Hermani yang selalu sabar membimbing dalam proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan
5. Manajer Operasional PO. Tunggal Dara Putera Bapak H. Yusuf P. yang sudah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini mungkin adanya.
6. Teman - teman penulis yang sudah setia menemani saat senang, sedih, gabut, dalam keadaan yang tidak jelas dari awal semester dan selalu menemani makan dari pagi, siang, sore, malem dalam setiap perjuangan selama masa perkuliahan.
7. Teman terdekat yang tak henti-hentinya membantu penulis dan selalu memberi semangat untuk tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan skripsi.

8. Teman - teman Angkatan 2016 Administrasi Bisnis yang telah membantu dan menemani penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan.
9. Teman-teman satu bimbingan yang telah membantu penulis dan memberi semangat satu sama lain selama proses pembuatan skripsi. Semoga segala urusan kita selalu dimudahkan oleh Allah SWT.
10. Teman teman sekolah Wonogiri yang juga selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi.
11. Pengurus Ikatan Mahasiswa Bisnis Wilayah III periode 2016-2017 untuk segala pengalaman dan pembelajaran serta dapat menjalin relasi dengan berbagai macam universitas
12. Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis periode 2017-2018 untuk segala pengalaman dan pembelajaran di dunia organisasi kampus.
13. Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa FISIP Undip 2019 yang telah memberikan segala pengalaman dan pembelajaran di dunia organisasi kampus dan birokrasi kampus.
14. Organisasi *Act Wonogiri Social Movement* yang telah memberikan banyak pengalaman hidup dan konservasi manusia yang memberikan banyak pembelajaran hidup selama ini.

# **PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Pada PO. Tunggal Dara Putera Rute Wonogiri-Jakarta)**

## **ABSTRAK**

Perusahaan transportasi bus yang ada di Kabupaten Wonogiri sangat beragam khususnya transportasi bus malam antar kota antar provinsi. Setiap perusahaan transportasi bus malam berlomba lomba untuk memenangkan persaingan, untuk memenangkan persaingan dibutuhkan adanya loyalitas konsumen. Loyalitas yang diperlukan suatu perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah loyalitas yang tinggi. Loyalitas yang tinggi dapat dipengaruhi oleh citra merek yang baik dan kualitas pelayanan yang baik. Menurut data keberangkatan pada PO. Tunggal Dara Putera Rute Wonogiri-Jakarta menunjukkan adanya penurunan keberangkatan tiap tahunnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen PO. Tunggal Dara Putera Rute Wonogiri-Jakarta. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara kepada 100 responden yang pernah menaiki PO. Tunggal Dara Putera sebanyak minimal 2 kali. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dengan menggunakan aplikasi SPSS 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, terdapat pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Saran yang diberikan kepada PO. Tunggal Dara Putera pada aspek citra merek, diperlukan perbaikan dan pembaharuan dalam membentuk ciri khas armada yang terletak pada warna cat dan *font* pada *body* bus agar mudah dikenali dan tertanam dibenak konsumen. Pada aspek kualitas pelayanan melakukan pembaharuan fasilitas-fasilitas yang digunakan agar tidak terkesan sebagai armada tua dan kalah dari perusahaan otobus lain yang memiliki fasilitas yang lebih baru. Pada aspek loyalitas konsumen memberikan potongan harga atau *giveaway* kepada penumpang lama sehingga kedekatan antara perusahaan dan penumpang menjadi dekat dan akan menjaga loyalitas konsumen yang ada.

**Kata Kunci: Citra merek, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen**

# **THE IMPACT OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER LOYALTY**

**(Study on PO. Tunggal Dara Putera Wonogiri-Jakarta Route)**

## **ABSTRACT**

There are variety of bus transportation companies in Wonogiri Regency, especially night bus transportation between cities and provinces. Every night bus transportation company compete with each other to win consumers' loyalty. High loyalty is needed for the bus company due to competition between one to another. It can be influenced by the brand image and the quality of its service. According to departure data on PO. Tunggal Dara Putera Wonogiri-Jakarta route, it shows a decrease in departures each year.

This study aims to find out the influence between brand image and service quality on consumer loyalty of PO. Tunggal Dara Putera Wonogiri-Jakarta route. The study uses explanatory research with a purposive sampling method. The techniques to gather the data use questionnaires and interviews with 100 respondents who ride the PO. Tunggal Dara Putera at least 2 times. To analyze the data, the writer uses regression analysis by the SPSS 21.0 application method. According to the research, the writer found that brand image and service quality affect consumer loyalty. Some influences affect brand image and service quality to it. The advice was given to PO. Tunggal Dara Putera.

First, due to the improvement of the aspect of brand image. They need to do necessary improvement and renewal toward bus body such as improving the characteristics, the paint of its body, and the color of its font on the bus body. So that, it will be easily recognized and embedded in the consumer's mind. Secondly, in terms of service quality. The company needs to update its facilities so that they do not look like old buses and lose out to other new bus companies. Last, in terms of consumer loyalty. Discount or giveaway is much needed to the loyal ones. It will bound the closeness between the company and the passengers. However, it will also maintain their loyalty.

**Keywords: Brand image, Service quality, Consumer loyalty**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada PO. Tunggal Dara Putera Rute Wonogiri-Jakarta)”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi., M.Si., S.Sos selaku Ketua Prodi S-1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Drs. Agus Hermani DS, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si. selaku dosen penguji.
6. Prof. Dr. Ari Pradhanawati M.S selaku dosen wali dan dosen penguji II yang telah membantu selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.



8. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 23 November 2020  
Penulis



Khunaifa Puspitaningtyas  
NIM. 14020216120030

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI) .....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>III</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VII</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XVII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5 Kerangka Teori .....</b>	<b>12</b>
1.5.1 Perilaku Konsumen .....	12
1.5.2 Bauran Pemasaran .....	16
1.5.3 Merek.....	19
1.5.4 Loyalitas Konsumen .....	21
1.5.5 Citra Merek.....	29

1.5.6	Kualitas Pelayanan .....	35
1.5.7	Penelitian Terdahulu.....	40
1.5.8	Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen .....	41
<b>1.6</b>	<b>Hipotesis.....</b>	<b>45</b>
<b>1.7</b>	<b>Definisi Konsep.....</b>	<b>46</b>
<b>1.8</b>	<b>Definisi Operasional.....</b>	<b>47</b>
1.8.1	Loyalitas Konsumen.....	47
1.8.2	Citra merek .....	48
1.8.3	Kualitas Pelayanan .....	49
<b>1.9</b>	<b>Metode Penelitian.....</b>	<b>50</b>
1.9.1	Tipe Penelitian.....	50
1.9.2	Populasi dan Sampel .....	51
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	52
1.9.4	Jenis dan Sumber Data .....	53
1.9.5	Skala Pengukuran .....	55
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data .....	56
1.9.7	Teknik Pengolahan Data .....	57
1.9.8	Teknik Analisis Data .....	58
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PO. TUNGGAL DARA PUTERA DAN PROFIL RESPONDEN .....</b>		<b>60</b>
<b>2.1</b>	<b>Gambaran Umum .....</b>	<b>60</b>
<b>2.2</b>	<b>Fasilitas PO. Tunggal Dara Putera.....</b>	<b>62</b>
<b>2.3</b>	<b>Lokasi PO. Tunggal Dara Putera .....</b>	<b>63</b>
<b>2.4</b>	<b>Visi Misi PO. Tunggal Dara Putera.....</b>	<b>63</b>
<b>2.5</b>	<b>Logo Perusahaan PO. Tunggal Dara Putra.....</b>	<b>65</b>
<b>2.6</b>	<b>Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan.....</b>	<b>65</b>
<b>2.7</b>	<b>Identitas Responden.....</b>	<b>71</b>
2.6.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	71
2.6.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden .....	72
2.7.3	Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan Responden .....	72
2.7.4	Identitas Responden Pendidikan Terakhir Responden .....	73
2.7.5	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	74
2.7.6	Pendapatan Responden per Bulan .....	74

<b>BAB III PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PO. TUNGGAL DAR PUTERA RUTE WONOGIRI-JAKARTA.....</b>	<b>76</b>
<b>3.1 Uji Validitas .....</b>	<b>77</b>
<b>3.2 Uji Reliabilitas .....</b>	<b>84</b>
<b>3.3 Citra Merek PO. Tunggal Dara Putera .....</b>	<b>85</b>
3.3.1 Kemampuan penumpang dalam mengingat karakteristik fisik bus PO. Tunggal Dara Putera.....	85
3.3.2 Keunikan warna cat, corak dan <i>font body</i> bus PO. Tunggal Dara Putera	86
3.3.3 Kemampuan PO. Tunggal Dara Putera dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang.....	88
3.3.4 Reputasi yang baik bagi penumpang ketika menggunakan PO. Tunggal Dara Putera .....	89
3.3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Citra Merek PO. Tunggal Dara Putera .....	90
3.3.6 Kategorisasi Citra Merek pada PO. Tunggal Dara Putera.....	92
<b>3.4 Kualitas Pelayanan PO. Tunggal Dara Putera .....</b>	<b>94</b>
3.4.1 Kelayakan fasilitas yang ada didalam bus PO. Tunggal Dara Putera .....	95
3.4.2 Kondisi Mesin yang digunakan PO. Tunggal Dara Putera .....	96
3.4.3 <i>Crew</i> PO. Tunggal Dara Putera yang memberikan perhatian individual selama perjalanan kepada para pelanggan.....	97
3.4.5 Ketepatan PO. Tunggal Dara Putera dalam menurunkan penumpang sesuai dengan rute tujuan .....	100
3.4.6 Ketepatan PO. Tunggal Dara Putera dalam memberangkatkan busnya sesuai dengan jadwal dan waktu keberangkatan .....	101
3.4.7 Kesiapan karyawan untuk memberikan informasi mengenai perjalanan kepada penumpang .....	102
3.4.8 Sopir yang Tidak Ugal-Ugalan Selama Perjalanan.....	103
3.4.9 Kesigapan karyawan dalam memberikan informasi kepada penumpang apabila terdapat perubahan jadwal dan waktu keberangkatan .....	104
3.4.10 Keamanan ketika penumpang membeli tiket di loket penjualan tiket maupun agen agen PO. Tunggal Dara Putera.....	105
3.4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	107
3.4.12 Kategorisasi Kualitas Pelayanan .....	109
<b>3.5 Loyalitas Konsumen PO. Tunggal Dara Putera .....</b>	<b>113</b>
3.5.1 Perasaan suka/senang ( <i>liking of the brand</i> ) penumpang atas pelayanan PO. Tunggal Dara Putera setelah menaiki PO. Tunggal Dara Putera .....	113
3.5.2 Perasaan suka/senang ( <i>liking of the brand</i> ) penumpang atas keamanan PO. Tunggal Dara Putera setelah menaiki PO. Tunggal Dara Putera .....	114
3.5.3 Kesiediaan penumpang untuk menggunakan jasa armada PO. Tunggal Dara Putera secara berulang .....	116

3.5.4 Kesiediaan penumpang untuk menjadikan armada PO. Tunggal Dara Putera sebagai armada pilihan utama .....	117
3.5.5 Kesiediaan untuk tidak beralih pada armada selain PO. Tunggal Dara Putera.....	118
3.5.6 Kesiediaan penumpang untuk merekomendasikan armada PO. Tunggal Dara Putera kepada orang lain.....	119
3.5.7 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Loyalitas Konsumen.....	120
3.5.8 Kategorisasi Loyalitas Konsumen.....	122
<b>3.6 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen .....</b>	<b>125</b>
3.6.1 Analisis Tabulasi Silang Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen....	126
3.6.2 Koefisien Korelasi (Uji Korelasi).....	128
3.6.2 Koefisien Determinasi .....	129
3.6.3 Regresi Linier Sederhana .....	130
3.6.4 Uji t.....	131
<b>3.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....</b>	<b>133</b>
3.7.1 Analisis Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen.....	134
3.7.2 Koefisien Korelasi (Uji Korelasi).....	136
3.7.2 Koefisien Determinasi .....	137
3.7.3 Regresi Linier Sederhana .....	138
3.7.4 Uji t.....	139
<b>3.8 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....</b>	<b>141</b>
3.8.1 Koefisien Korelasi (Uji Korelasi).....	142
3.8.2 Koefisien Determinasi .....	143
3.8.3 Regresi Linier Berganda.....	144
3.8.4 Uji F.....	146
<b>3.9 Pembahasan .....</b>	<b>148</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>152</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>152</b>
<b>4.1 Kesimpulan .....</b>	<b>152</b>
<b>4.2 Saran .....</b>	<b>153</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>156</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>158</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keberangkatan Bus PO. Tunggal Dara Putera Per Bulan Rute Wonogiri Jakarta .....	7
Tabel 1.2 Pedoman Interpelasi Koefisien Korelasi.....	59
Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden .....	71
Tabel 2. 2 Usia Responden.....	72
Tabel 2. 3.....	73
Tabel 2. 4 Pendidikan Terakhir Responden .....	73
Tabel 2. 5 Pekerjaan Responden .....	74
Tabel 2. 6 Pendapatan Responden .....	74
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	78
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen .....	82
Tabel 3. 4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Konsumen .....	84
Tabel 3. 5 Kemampuan penumpang dalam mengingat PO. Tunggal Dara Putera .....	86
Tabel 3. 6.....	87
Tabel 3. 7 Kemampuan PO. Tunggal Dara Putera dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang .....	88
Tabel 3.8 Reputasi yang baik bagi penumpang selama perjalanan menggunakan PO. Tunggal Dara Putera .....	89
Tabel 3. 9 Nilai Rerata Indikator Variabel Citra Merek PO. Tunggal Dara Putera .....	91
Tabel 3. 10 Kategorisasi Variabel Citra Merek PO. Tunggal Dara Putera.....	94
Tabel 3. 11 Kelayakan Fasilitas yang ada didalam Bus PO. Tunggal Dara Putera .....	96
Tabel 3. 12 Kondisi Mesin yang Digunakan PO. Tunggal Dara Putera .....	97
Tabel 3. 13 Crew PO. Tunggal Dara Putera yang memberikan perhatian individual selama perjalanan kepada para pelanggan .....	98
Tabel 3. 14 Kebersihan dalam body bus PO. Tunggal Dara Putera.....	99
Tabel 3. 15 Ketepatan PO. Tunggal Dara Putera dalam menurunkan penumpang sesuai dengan rute tujuan .....	100
Tabel 3. 16 Ketepatan PO. Tunggal Dara Putera dalam memberangkatkan busnya sesuai dengan jadwal dan waktu keberangkatan.....	101
Tabel 3. 17 Kesiapan Karyawan dalam Memberi Informasi yang Berkaitan dengan Rute Perjalanan.....	102
Tabel 3. 18 Sopir yang Tidak Ugal-Ugalan Selama Perjalanan.....	104
Tabel 3. 19 Kesiapan Karyawan dalam Memberi Informasi Ketika terjadi Perubahan Jadwal dan Waktu Keberangkatan .....	105
Tabel 3. 20 Keamanan ketika penumpang membeli tiket di loket penjualan tiket maupun agen agen PO. Tunggal Dara Putera .....	106

Tabel 3. 21 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan .....	107
Tabel 3. 22 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	111
Tabel 3. 23 Perasaan suka.senang (liking of the brand) atas pelayanan PO. Tunggal Dara Putera setelah menaiki PO. Tunggal Dara Putera .....	114
Tabel 3. 24 Perasaan suka/senang (liking of the brand) penumpang atas keamanan PO. Tunggal Dara Putera setelah menaiki PO. Tunggal Dara Putera	115
Tabel 3. 25.....	116
Tabel 3. 26 Kesiediaan Penumpang untuk Menjadikan Armada PO. Tunggal Dara Putera sebagai Armada Pilihan Utama.....	117
Tabel 3. 27 Kesiediaan untuk Tidak Beralih Menggunakan Armada Selain PO. Tunggal Dara Putera .....	118
Tabel 3. 28 Kesiediaan Penumpang untuk Merekomendasikan Armada PO. Tunggal Dara Putera kepada Orang Lain .....	119
Tabel 3. 29 Rekapitulasi Jawaban Variabel Loyalitas Konsumen .....	121
Tabel 3. 30 Kategorisasi Tingkat Loyalitas Konsumen .....	124
Tabel 3. 31 Koefisien Korelasi Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen .....	128
Tabel 3. 32 Tabel Silang Variabel Citra Merek (X1) terhadap Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 33 Regresi Linear Sederhana Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen .....	130
Tabel 3. 34 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	136
Tabel 3. 35 Tabel Silang Variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 36 Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 37 Koefisien Korelasi Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	143
Tabel 3. 38 Regresi Linear Berganda Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	144
Tabel 3. 39 Uji F Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	147

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grand Theory Brand .....	20
Gambar 1. 2 Brand Equity Molecule .....	21
Gambar 2. 1 Logo PO. Tunggal Dara Indonesia .....	65
Gambar 2. 2 BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PO. TUNGGAL DARA PUTERA .....	67
Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen .....	133
Gambar 3. 2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	140
Gambar 3. 3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	147



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	159
Lampiran 2. Kuesioner.....	160
Lampiran 3. Identitas Responden.....	167
Lampiran 4. Tabel Induk.....	172
Lampiran 5. Uji Validitas.....	177
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	179
Lampiran 7. Uji Korelasi dan Uji Determinasi.....	180
Lampiran 8. Uji Regresi Linear Sederhana.....	181
Lampiran 9. Uji Regresi Linear Berganda.....	181
Lampiran 10. Distribusi Nilai r Tabel (Signifikansi 5%).....	182
Lampiran 11. Distribusi Nilai t Tabel.....	184
Lampiran 12. Distribusi Nilai F Tabel (Signifikansi 5%).....	185