PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ONDE MUTIARA MELALUI KEPERCAYAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

SKRIPSI

Oleh :

ANTHONY PUTRA WIJAYA
NIM 222110112
WILBERT
NIM 222110467

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF ONDE MUTIARA THROUGH CUSTOMER TRUST AS A MEDIATING VARIABLE

FINAL RESEARCH

By :

ANTHONY PUTRA WIJAYA
NIM 222110112
WILBERT
NIM 222110467

UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS AND HUMANITIES
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH CITRA MEREK DANA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ONDE MUTIARA MELALUI KEPERCAYAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

ANTHONY PUTRA WIJAYA
222110112

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
Dr. Fitria Halim, S.E., M.M.	**Suwianto, S.T., M.M.**

Medan, 14 Agustus 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi,

Christine, S.M, M.Si

Scanned with CamScanner

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH CITRA MEREK DANA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ONDE MUTIARA MELALUI KEPERCAYAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

WILBERT
222110467

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
Dr. Fitria Halim, S.E., M.M.	**Suwianto, S.T., M.M.**

Medan, 14 Agustus 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi,

Christine, S.M, M.Si

Scanned with CamScanner

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 222110112
Nama Peneliti : Anthony Putra Wijaya

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Onde Mutiara Melalui Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi
Tempat Penelitian : Onde Mutiara Medan
Alamat : Jl. Rumah Sakit Haji Blok R 29 - R 30 (Ruko Mutiara Residence)

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku. Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 1 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Anthony Putra Wijaya

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 222110467
Nama : Wilbert

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Onde Mutiara Melalui Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi
Tempat Penelitian : Onde Mutiara Medan
Alamat : Jl. Rumah Sakit Haji Blok R 29 - R 30 (Ruko Mutiara Residence)

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku. Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 1 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Wilbert

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat dalam industri kuliner mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui citra merek, kualitas pelayanan, dan kepercayaan konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Onde Mutiara Medan dengan kepercayaan konsumen sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 97 konsumen Onde Mutiara yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen. Namun, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen, kepercayaan konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta tidak mampu memediasi pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga kepuasan konsumen Onde Mutiara lebih dipengaruhi secara langsung oleh citra merek dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

ABSTRACT

Increasing competition in the culinary industry encourages business owners to enhance customer satisfaction through brand image, service quality, and customer trust. This study aims to analyze the effect of brand image and service quality on customer satisfaction at Onde Mutiara Medan, with customer trust serving as a mediating variable. This research employed a quantitative approach using a survey method involving 97 Onde Mutiara customers selected through accidental sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS software. The results indicate that brand image and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, while brand image also has a positive and significant effect on customer trust. However, service quality does not have a significant effect on customer trust, customer trust does not have a significant effect on customer satisfaction, and customer trust is unable to mediate the effects of brand image and service quality on customer satisfaction. Therefore, customer satisfaction at Onde Mutiara is influenced more directly by brand image and service quality.

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

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, anugerah, dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Proposal Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen di Universitas Mikroskil Medan.

Dalam proses penyusunan Proposal Skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan proposal ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
3. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Novi Yanti, S.M., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Rayu Sri Wahyuni, S.H., M.M., selaku Dosen Wali Program Studi Manajemen kelas MN-A Sore.
6. Ibu Dr. Fitria Halim, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam penyusunan proposal ini.
7. Bapak Suwianto, S.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan proposal ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta dukungan selama masa perkuliahan hingga penyusunan proposal ini.
9. Keluarga yang selalu memberikan semangat, doa serta dukungan selama proses penyusunan Proposal Skripsi ini.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

10. Semua pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Medan, 24 Juni 2026

Tim Penulis

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 7
1.3. Ruang Lingkup 7
1.4. Tujuan Penelitian 8
1.5. Manfaat Penelitian 8
1.6. Orginalitas Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**
2.1 Landasan Teori 10
2.1.1 Manajemen 10
2.1.2 Manajemen Pemasaran 11
2.1.3 Kepuasan Konsumen 12
2.1.4 Citra Merek 16
2.1.5 Kualitas Pelayanan 20
2.1.6 Kepercayaan Konsumen 24
2.2 Review Penelitian Terdahulu 29
2.3 Kerangka Konseptual 34
2.4 Hipotesis Penelitian 36
2.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Onde Mutiara 36
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Onde Mutiara 37

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen Onde Mutiara 38
2.4.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepercayaan Konsumen Onde Mutiara 39
2.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Konsumen Onde Mutiara 39
2.4.6 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Onde Mutiara melalui Kepercayaan Konsumen 40
2.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Onde Mutiara melalui Kepercayaan Konsumen 41
BAB III METODE PENELITIAN 43
3.1 Jenis Penelitian 43
3.2 Objek Penelitian 43
3.3 Populasi dan Sampel 43
3.3.1 Populasi 43
3.3.2 Sampel 44
3.4 Metode Pengumpulan Data 45
3.4.1 Wawancara 45
3.4.2 Kuesioner (Angket) 46
3.4.3 Studi Pustaka 46
3.5 Definisi Operasional Variabel 47
3.6 Metode Analisis Data 50
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif 50
3.6.2 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 50
3.6.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 52
3.6.4 Uji Hipotesis 52
BAB IV HASIL PENELITIAN 53
4.1 Hasil Penelitian 53
4.1.1 Gambaran Umum Onde Mutiara 53
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner 54
4.1.3 Karakteristik Responden 54
4.1.4 Statistik Deskripitf 56
4.1.5 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 59
4.1.6 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 62
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis 63

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

4.2 Pembahasan 67
4.2.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen 67
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 68
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen 69
4.2.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan Konsumen 71
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Konsumen Onde Mutiara 71
4.2.6 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Onde Mutiara melalui Kepercayaan Konsumen 73
4.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Onde Mutiara melalui Kepercayaan Konsumen 74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 76
5.1 Kesimpulan 76
5.2 Saran 77
DAFTAR PUSTAKA 79
LAMPIRAN 81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 92

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Data Penjualan Onde Mutiara 2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 36
Gambar 4.1 Struktur Inner Model 64

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu 32
Tabel 3. 1 Skala Likert 46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian 54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi 55
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Kepuasan Konsumen 56
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Citra Merek 57
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Kualitas Pelayanan 57
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Kepercayaan Konsumen 58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Konvergen (Outer Loading) 59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Konvergen (AVE) 60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Cross Loading) 60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion) 61
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas 62
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square) 63
Tabel 4.15 Hasil Uji Pengaruh Langsung (Path Coefficients) 64
Tabel 4.18 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect) 66

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.