

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada Konsumen Salon Kecantikan Flaurent di Yogyakarta)

***INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY PERCEPTION
AND CUSTOMER VALUES ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH
CUSTOMER SATISFACTION***

(Study on Consumers of Flaurent Beauty Salon in Yogyakarta)



Disusun Oleh:

Indah Indriani

20200410265

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Konsumen Salon Kecantikan Flaurent di Yogyakarta)**

***INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY PERCEPTION
AND CUSTOMER VALUES ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH
CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Consumers of Flaurent Beauty Salon in Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Indah Indriani

20200410265

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN

Dengan ini, saya :

Nama : Indah Indriani

Nomor Mahasiswa : 20200410265

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Citra Merek, Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen Salon Kecantikan Flaurent di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 November 2023



Indah Indriani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas kehendak dan ridho-Nya saya diberi kesempatan untuk bisa menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Oleh karena itu, dengan penuh rasa bangga saya persembahkan skripsi ini

kepada :

1. Kedua Orang Tua yang sangat penulis cintai Bapak Sutardi dan Maryati. Skripsi ini adalah persembahan kecil untuk kalian. Terimakasih karena selalu menjaga dalam doa-doa dan memberikan semangat untuk terus menggapai impian, hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini hingga menyangang gelar S.E
2. Adik penulis Iqrham Sanjaya yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi selama ini.
3. Saudara angkat penulis Debi Iskandar yang telah memberi dukungan, bantuan dan saran dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kenudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (studi pada salon kecantikan flaurent di Yogyakarta)”.

Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih subjek ini dengan harapan akan membantu organisasi menerapkan teknik persuasi dalam pengambilan keputusan organisasi dan menawarkan ide untuk penelitian masa depan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut ini atas bimbingan dan dukungannya dalam pengerjaan skripsi ini:

1. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Rr. Sri handari W., SE., M.si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.M yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan karya tulis ini.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis mengakui banyak kekurangan dalam skripsi ini, namun tidak ada gading yang tidak retak. Akibatnya, untuk kedalaman penulisan tentang topik ini, diperlukan kritik, ide, dan pengembangan studi yang lebih banyak.

Yogyakarta, 20 Juli 2023



Indah Indriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	3
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	11

BAB II.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
C. Pengembangan Hipotesis	38
D. Model Penelitian	48
BAB III	50
A. Objek dan Subjek Penelitian	50
B. Jenis Data	50
C. Teknik Pengambilan Sampel	51
D. Teknik pengumpulan Data	52
E. Definisi Operasional Variabel.....	53
F. Uji Kualitas Instrumen	58
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	60
BAB IV	66
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	66
B. Uji Kualitas Instrumen	71
C. Statistika Deskriptif.....	75
D. Hasil Penelitian	80
E. Pengujian Hipotesis.....	92
F. Pembahasan (Interpretasi).....	100

BAB V.....	107
A. Simpulan	107
B. Keterbatasan Penelitian	108
C. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Salon Terbaik 2023.....	2
Tabel 1.2 Cabang Salon Flaurent Yogyakarta	3
Tabel 1.3 Review Pengunjung Salon Flaurent 2023	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Simbol dan Skor Kuisisioner	50
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel	52
Tabel 3.3 Kriteria <i>Good of Fit</i>	63
Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Usia	66
Tabel 4.2 Hasil Kriteria Pekerjaan	67
Tabel 4.3 Hasil Kriteria Domisili.....	68
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.6 Interpretasi Kelas Interval	73
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Citra Merek	74
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	75
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Nilai Pelanggan.....	76
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	77
Tabel 4.12 Hasil <i>Assessment of Normality</i>	81
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Outlier	83
Tabel 4.14 Hasil <i>Computation of Degrees of Freedom</i>	87
Tabel 4.15 Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	87

Tabel 4.16 Hasil RMSEA	88
Tabel 4.17 Hasil GFI	89
Tabel 4.18 Hasil AGFI.....	89
Tabel 4.19 Hasil CMIN/DF	90
Tabel 4.20 Hasil TLI	90
Tabel 4.21 Hasil CFI	91
Tabel 4.22 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	92
Tabel 4.23 Hasil <i>Standarized Direct Effect</i>	96
Tabel 4.24 Hasil <i>Standarized Indirect Effect</i>	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian.....	48
Gambar 4.1	Diagram Jalur.....	80
Gambar 4.2	Diagram Jalur	81
Gambar 4.3	Hasil dari Degree Of Freedom	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2 Data Responden dan Tabulasi Data.....	121
Lampiran 3 Uji validitas	126
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	129
Lampiran 5 Persamaan Struktural.....	130
Lampiran 6 Uji Normalitas	131
Lampiran 7 Nilai Batas Mahalonobis Distanse.....	133
Lampiran 8 Model Goodness of Fit	135
Lampiran 9 Uji Hipotesis	136
Lampiran 10 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)	140
Lampiran 11 Standarsized Indirect Effects: (Group number 1- Default Model)	143