

**PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE) DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SALON SHINTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah
Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi
Manajemen**



Oleh :

Lisa Maria Juanita

NPM : 18420099

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2022**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Lisa Maria Juanita
NPM : 18420099
Alamat : Petemon 3 no.201b
Program Study : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON SHINTA DI SURABAYA”** adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 26 Agustus 2022

Yang membuat Pernyataan



(Lisa Maria Juanita)

NPM: 18420099

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE) DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON SHINTA
DI SURABAYA

Diajukan oleh :

Lisa Maria Juanita

NPM: 18420099

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Tri Tjahjo Poernomo, SE,MM

NIK/NIP. 03381 – ET

Tanggal, 6 Juli 2022

KETUA PROGRAM STUDY



Dr. Kristiningsih, SE, MM.Si

NIK/NIP 98283 – ET

Tanggal, 6 Juli 2022

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE) DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON SHINTA DI
SURABAYA

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Lisa Maria Juanita

NPM: 18420099

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Tri Tjahjo Poernomo, SE,MM

Ketua Tim Penguji



Dr. Dwi Bhakti Iriantini, SE,M.Si.

Anggota Tim Penguji



Bambang Setyadarma, SE.,M.Ak

Skripsi telah diterima senagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi

Tanggal :

Ketua Program Study Manajemen



Dr. Kristiningsih ,SE ,M.Si

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Masalah.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Citra Merek.....	7
2.1.1.1 Pengertian Citra merek.....	7
2.1.1.2 Manfaat Merek.....	8
2.1.1.3 Indikator citra merek.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	

2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3.1 Pengertian kepuasan pelanggan.....	15
2.1.3.2 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Hipotesis Penelitian.....	20
2.4 Model Analisa.....	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Pendekatan Penelitian.....	22
3.2 Populasi & Sampel.....	22
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Sumber Data.....	27
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	27
3.7 Teknik Analisis.....	28
3.7.1 Uji Instrumen.....	28

3.7.1.1 Uji Validitas.....	29
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
3.8 Uji Hipotesis.....	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.2 Hasil Penelitian.....	37
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
4.3.1 Deskripsi Identitas Responden.....	38
4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
4.4 Analisis Model.....	44
4.4.1 Uji Instrumen.....	44
4.4.2 Analisa Regresi Linier Berganda.....	47
4.4.3 Uji Hipotesis.....	48
4.4.3.1 Uji F.....	48
4.4.3.2 Uji T.....	49
4.4.3.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	51

4.5 Pembahasan.....	51
4.5.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan....	51
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelangga	
4.5.3 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Model analisa.....	21
Tabel 2 : Struktur Kepengurusan Salon.....	35
Tabel 3 : Presentase responden berdasarkan pekerjaan.....	38
Tabel 4 : Presentase responden berdasarkan pendapatan Perbulan.....	39
Tabel 5 : Presentase responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 6 : Analisis Deskriptif Variabel Citra merek.....	41
Tabel 7 : Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 8 : Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 9 : Hasil pengujian Validitas Variabel Citra Merek (X1).....	45
Tabel 10 : Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	45
Tabel 11 : Hasil pengujian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
Tabel 12 : Hasil pengujian Reliabilitas.....	46
Tabel 13 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 14 : Hasil Uji F.....	49
Tabel 15 : Hasil Uji T.....	50

Tabel 16 : Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	51
---	----

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya maka skripsi yang berjudul **“PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON SHINTA DI SURABAYA”** dapat saya selesaikan dengan baik. Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan masukan dan kontribusi berarti dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. HTH-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Kristiningsih, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Tri Tjahjo Poernomo, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak., MM. selaku Dosen Wali yang sudah membantu mengarahkan selama melaksanakan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

7. Kedua orang tua (Samuel dan Sugiyarti) selaku ayah dan ibu serta Reche adik perempuan saya dan Richi adik laki-laki saya yang selalu memberikan dukungan, doa serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman kampus saya Laili, Erina, Salim, Nila dan lain-lain yang telah mensupport dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman diluar kampus aji dan juga resa yang dengan senang hati menemani dan membantu proses skripsi.
10. Sahabat-sahabat Manajemen F dan Manajemen G yang saling memberikan dukungan serta informasi dalam mengerjakan skripsi dan selama masa perkuliahan.
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan atas kerjasamanya dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Surabaya, 6 Juli 2022

Penulis

Lisa Maria Juanita

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh Citra Merek terhadap kepuasan pelanggan Salon Shinta di Surabaya, (2) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Salon Shinta di Surabaya, dan (4) Citra Merek terhadap kepuasan pelanggan Salon Shinta di Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Salon Shinta di Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan bantuan SPSS 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Salon Shinta di Surabaya. Citra merek berpengaruh namun tidak signifikan sedangkan kualitas produk berpengaruh signifikan.

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the effect of brand image on customer satisfaction at Salon Shinta in Surabaya, (2) the effect of service quality on customer satisfaction at Salon Shinta in Surabaya, and (4) brand image on customer satisfaction at Salon Shinta in Surabaya.

This research is a survey research. The population in this study were all customers of Salon Shinta in Surabaya. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 100 people. Data collection techniques using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple regression with the help of SPSS 20. The results of this study indicate that brand image and service quality together have a significant effect on customer satisfaction at Salon Shinta in Surabaya. Brand image is influential but not significant while product quality has a significant effect.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Customer Satisfacti