

**ANALISIS PENGARUH *BRAND EQUITY* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MS GLOW AESTHETIC CLINIC SURABAYA**

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



**Diajukan Oleh:**

**PUTRI AYU PERMASWATI**

**NPM : 17420139**

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

**2022**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Putri Ayu Permaswati

NPM : 17420139

Alamat : Asemrowo Mulya I/6 , Kec. Asemrowo - Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Brand Equity* Terhadap Loyalitas Pelanggan MS Glow Aesthetic Clinic Surabaya” adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



**Putri Ayu Permaswati**

NPM : 17420139

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *BRAND EQUITY* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MS GLOW AESTHETIC CLINIC SURABAYA**

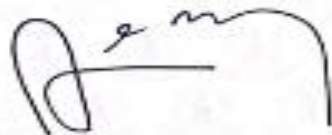
Diajukan oleh :

**PUTRI AYU PERMASWATI**

NPM : 17420139

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. E. GIMANTO GUNAWAN, MM, MA

Tanggal 26 Agustus 2022

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. KRISTININGSIH, SE, M.Si

Tanggal 26 Agustus 2022

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *BRAND EQUITY* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MS GLOW AESTHETIC CLINIC SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

PUTRI AYU PERMASWATI

NPM : 17420139

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Gimanto Ganawan, MM, M.Ak

Ketua Tim Penguji

Adianto Triharsono, SE, MM

Anggota Dewan Penguji Lain

Dewi Nuraini, SE, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 06 Agustus 2022

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. KRISTININGSIH, SE, M.Si

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH *BRAND EQUITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MS GLOW AESTHETIC CLINIC SURABAYA”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam proses penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada :

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Kristiningsih, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Maqbula Arochman, SE., M.Ak selaku dosen wali yang telah membantu memberikan arahan selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang memberikan informasi dan fasilitas terkait program skripsi.
8. Kedua orang tua, Ayah Abd. Fatah dan Mama Siti Eka Yunayka tersayang yang memberikan dukungan moral dan materi, serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT yang tak pernah terhenti untuk penulis.
9. Suami tercinta Randy Satriawan yang selalu menemani, memberikan semangat, dorongan, dan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat (Aisyah, Geby, Astri, Sekar, Uuz) yang telah banyak membantu saya dan selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat atas segala kebaikan serta bantuan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis

sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 14 Juli 2022

Putri Ayu Permaswati

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Merek.....	8



2.1.2	<i>Brand Equity</i> .....	10
2.1.3	Loyalitas Konsumen.....	13
2.1.4	Hubungan Antar Variabel.....	15
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	16
2.3	Hipotesis dan Model Analisis.....	18
2.3.1	Hipotesis.....	18
2.3.2	Model Analisis.....	18
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	19
3.2	Populasi dan Sampel.....	19
3.2.1	Populasi.....	19
3.2.2	Sampel.....	19
3.3	Identifikasi Variabel.....	21
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	21
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5.1	Jenis Data.....	24
3.5.2	Sumber Data.....	24
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	25
3.7	Teknik Analisis Data.....	26
3.7.1	Uji Instrumen.....	26
3.7.2	Uji Model.....	26
3.7.3	Uji Hipotesis.....	27

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum.....	31
4.2 Hasil Penelitian.....	33
4.2.1 Karakteristik Responden.....	33
4.2.2 Analisa Deskriptif.....	37
4.3 Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	46
4.3.1 Uji Validitas.....	46
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.3.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48
4.3.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
4.3.5 Uji Hipotesis (Uji t).....	50
4.4 Pembahasan.....	51
4.4.1 Pengaruh <i>Brand Equity</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan MS GLOW Aesthetic Clinic Surabaya.....	51
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....</b>	<b>52</b>
5.1 Simpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
5.3 Keterbatasan.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	16
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per-Bulan .....	36
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Equity</i> Pada Indikator Kinerja.....	37
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Equity</i> Pada Indikator Citra Sosial .....	39
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Equity</i> Pada Indikator Nilai .....	40
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Equity</i> Pada Indikator Kepercayaan .....	41
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Equity</i> Pada Indikator <i>Attachment</i> .....	43
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	48
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis (Uji T) .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	18
Gambar 3.1 Kurva Uji T .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Output SPSS

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Brand Equity* terhadap Loyalitas Pelanggan pada MS Glow Aesthetic Clinic Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan perawatan kulit di MS Glow Aesthetic Clinic Surabaya. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Equity* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada MS Glow Aesthetic Clinic Surabaya.

**Kata kunci : *Brand Equity*, Loyalitas Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Brand Equity on Customer Loyalty at MS Glow Aesthetic Clinic Surabaya. The population in this study are consumers who perform skin care at MS Glow Aesthetic Clinic Surabaya. The sample in this study amounted to 100 respondents. The method used in this study is non-probability sampling with purposive sampling technique. The data collection method in this study used a questionnaire. Analysis of the data used is simple linear regression analysis. The results showed that Brand Equity had a significant effect on customer loyalty at MS Glow Aesthetic Clinic Surabaya.*

***Keywords : Brand Equity, Customer Loyalty.***