

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS  
PERSEPSIAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA KLINIK  
KECANTIKAN NATASHA SKIN CARE**

*THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, BRAND TRUST AND PERCEIVED  
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY OF NATASHA SKIN CLINIC CENTER*

SKRIPSI



**Disusun oleh:  
AYU DYA SUARDINI  
20130410500**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ayu Dya Suardini

Nomor mahasiswa : 20130410500

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS PERSEPSIAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA KLINIK KECANTIKAN NATASHA SKIN CARE”** tidak terdapat karya yang 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, 19 April 2017



Ayu Dya Suardini

## **MOTTO**

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan . Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”.**

**(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)**

**“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”.**

**(Q.S. Ar-Ra’d: 11)**

**“Pekerjaan hebat tidak dilakukan dengan kekuatan, tapi dengan ketekunan dan kegigihan”  
(Samuel jhonson)**

**“Jangan melihat ke masa depan dengan mata buta! Masa yang lampau adalah berguna sekali untuk menjadi kaca bengala dari masa yang akan datang”**

**(Ir. Soekarno)**

**“Jangan tanyakan seberapa banyak kita terjatuh tapi tanyalah sudah berapa banyak kita bangkit”**

**(Ayu Dya. S)**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi Ini Kupersembahkan untuk....

Kedua Orang Tuaku Tercinta, Ibunda N.D Jueriah dan Ayahanda Encang Priatna

Untuk keempat kakakku, Sandi L, Dede Panca, Hari R, Ringgi K, yang selalu

senantiasa memberikan dorongan dan perhatian

Sahabatku seperjuangan Ragil Windasari, Tika, Purnama

Zein, Dara dan Valdi yang telah membantu proses pembuatan skripsi ini

Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMANMOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori .....	7
Citra Merek .....	8
Kepercayaan Merek .....	11
Kualitas Persepsian .....	14
Loyalitas Pelanggan .....	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
C. Pengembangan Hipotesis .....	24
D. Model Penelitian .....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
A. Subjek / Objek Penelitian .....	29

B. Jenis Data.....	29
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Definisi Operasional Varijabel Penelitian .....	31
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	33
G. Uji Hipotesis dan Teknik Alat Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	37
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	37
B. Karakteristik Responden.....	40
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	42
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	47
E. Pembahasan .....	50
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .....	56
A. Simpulan .....	56
B. Keterbatasan Penelitian.....	56
C. Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	58
LAMPIRAN.....	61

## DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Terdahulu .....	21
3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung dan Memakaian Produk Kecantikan Natasha Skin Care.....	41
4.5. Uji Validitas Pre Test.....	43
4.6. Uji Reliabilitas Pre Test.....	44
4.7. Uji Validitas .....	45
4.8. Uji Reliabilitas .....	46
4.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.10. Hasil Uji F.....	48
4.11. Hasil Uji t.....	48
4.12. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
4.13. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1. Model Loyalitas Pelanggan.....	7
2.2. Model Trust dan Loyalitas Merek .....	7
2.3. Model Loyalitas Terhadap Toko.....	8
2.4. Model Kualitas Persepsian.....	15
2.6. Model Penelitian.....	28
4.1. Logo Klinik Kecantikan Natasha Skin Care.....	39