

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SALON AYU KOTA GORONTALO

Oleh :

KARMILA MADJID
NIM. 931 416 034

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

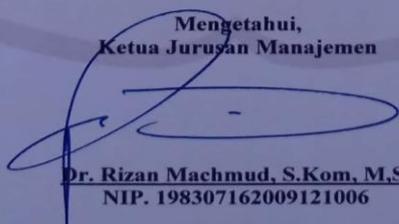
Pembimbing I


Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si
NIP. 197901302003121002

Pembimbing II


Umir Kango, S.Pd, M.Si
NIP. 197910122005012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si
NIP. 198307162009121006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SALON AYU KOTA GORONTALO

Oleh :

KARMILA MADJID
NIM. 931 416 034

Telah dipertahankan di depan penguji

Hari/Tanggal : Jum'at 11 Juni 2021

Waktu : 10.00 Wita

Penguji

1. Irwan Yantu, S.Pd, M.Si
NIP. 197310202003121001
2. Andi Juanna, S.Pd, M.Sc
NIP. 198411262010121004
3. Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si
NIP. 197901302003121002
4. Umin Kango, S.Pd, M.Si
NIP. 197910122005012001

Tanda Tangan

1.

2.

3.

4.

Gorontalo, 11 Juni 2021

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Gorontalo

Dr. Muhammad Amir Arham, M.E

NIP. 197207252006041002

ABSTRAK

KARMILA MADJID. 931416034. 2021 “Pengaruh kualitas Pelayanan dan Cita merek (brand image) terhadap loyalitas Pelanggan Salon Ayu Kota Gorontalo”. Skripsi. Gorontalo Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen Fakultas ekonomi , Universitas Negeri Gorontalo. 2016. Di bawah bimbingan Bapak **Djoko Lesmana Radji S.Pd,M.Si** selaku pembimbing 1 dan Ibu **Dr.Umin Kango, S.Pd, M.Si.** selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra merek (brand image) terhadap Loyalitas Pelanggan Salon Ayu Kota Gorontalo. Skripsi. Gorontalo. pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan kuisioner. Adapun jumlah sampel sebanyak 96 orang pelanggan. Analisis data penelitian ini yakni analisis kuantitatif regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan besar pengaruh 19,2% (2) citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan besar pengaruh 23,8% (3) kualitas pelayanan dan citra merek secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai R-square sebesar 43%, sedangkan sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian seperti Lokasi, Store Atmosphere dan lainnya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Brand Image, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

KARMILA MADJID, 931416034. 2021 "The Effect of Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty of Salon Ayu Kota Gorontalo". Undergraduate Thesis. Gorontalo. Bachelor's Degree Program in Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. 2016. The principal supervisor is **Djoko Lesmana Radji S.Pd, M.Si.** and the co-supervisor is **Dr. Umin Kango, S.Pd, M.Si.**

This study aims to determine the effect of service quality and brand image on customer loyalty at Salon Ayu Kota Gorontalo. Undergraduate Thesis. Gorontalo. Data collection in the study was carried out using a questionnaire. The number of samples was 96 customers. The data were analyzed using quantitative multiple regression analysis.

The results indicate that (1) service quality has a significant effect on customer loyalty with a 19.2% effect (2) brand image has a significant effect on customer loyalty with a 23.8% effect (3) service quality and brand image simultaneously has a significant effect on customer loyalty with an R-square value of 43%, while the remaining 57% is affected by other variables that are not examined in the study such as location, store atmosphere, and others.

Keywords: *Service Quality, Brand Image, Customer Loyalty.*

