

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CORPORATE IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA
NATASHA SKIN CLINIC CENTER
CABANG SIDOARJO



Diajukan Oleh :

Alifia Ihza Karinda
17012010132 / FE / EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2021

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CORPORATE IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA
NATASHA SKIN CLINIC CENTER
CABANG SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

Alifia Ihza Karinda
17012010132 / FE / EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2021

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CORPORATE IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA
NATASHA SKIN CLINIC CENTER
CABANG SIDOARJO**

Oleh :

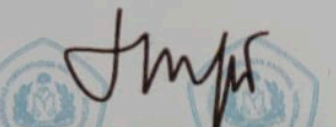
ALIFIA IHZA KARINDA
17012010132 / FEB / EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 29 Juli 2021**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**


Sulastri Irwani, SE, MM
NIP. 196206161989032001

Pembimbing Utama


Dra. Ec. Luky Sushowati, MP
NIP. 1956021719880302001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

08 SEP 2021


Prof. Dr. Svamsul Huda, S.E., M.T.
NIP. 195908281990031001

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CORPORATE IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA
NATASHA SKIN CLINIC CENTER
CABANG SIDOARJO

Oleh:
Alifia Ihza Karinda
17012010132 / FEB / EM

Perkembangan zaman yang semakin maju berdampak pada usaha dan bisnis yang beraneka ragam serta persaingan bisnis yang terasa semakin ketat. Atas dasar pemikiran tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* dan *Corporate Image* terhadap *Customer Loyalty* pada Natasha Skin Clinic Center Cabang Sidoarjo.

Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability* dengan jenis *non probability* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisa data menggunakan *analysis method* Partial Least Square (PLS). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pelanggan Natasha Skin Clinic Center Cabang Sidoarjo dengan sampel wanita yang pernah melakukan perawatan di Natasha Skin Clinic Center Cabang Sidoarjo.

Berdasarkan hasil PLS dapat disimpulkan bahwa : (1) *Service Quality* memiliki kontribusi terhadap *Customer Loyalty*. (2) *Corporate Image* memiliki kontribusi terhadap *Customer Loyalty*.

Kata kunci : *Customer Loyalty, Service Quality, Corporate Image*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Service Quality* Dan *Corporate Image* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Natasha Skin Clinic Center Cabang Sidoarjo**”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata 1 Jurusan Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penulisan usulan penelitian ini telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan, doa, saran serta motivasi dari berbagai pihak baik dari pihak intern maupun ekstern di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang mana tidak mungkin menyebutkan seluruhnya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, M.MT selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Sulastri Irbayuni, SE.MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra.Ec. Luky Susilowati, MP selaku dosen pembimbing skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

5. Seluruh staf Dosen dan Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Orang tua tercinta, yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan baik moril maupun materiil dan motivasi untuk kesuksesan dan kelancaran penulisan karya tulis ilmiah ini.
7. Teman seperbimbingan Widya, Mbak Aulia, Suhel, Bestari, Shindia yang memberikan saran, semangat dan bantuan dalam proses terselesaikannya skripsi ini.
8. Sahabat yang selalu memberikan dukungan doa, saran, semangat dan selalu menghibur yaitu Iga, Ninda dan Yayuk.
9. Semua pihak yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah banyak membantu selama penulisan usulan penelitian ini.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan. Besar harapan bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Sidoarjo, 15 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pemasaran	12
2.2.2 <i>Customer Loyalty</i>	13
2.2.3 <i>Service Quality</i>	17
2.2.4 <i>Corporate Image</i>	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Pengaruh <i>Servie Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	23
2.3.2 Pengaruh <i>Corporate Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	24
2.4 Kerangka Konseptual	25
2.5 Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.1.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	28
3.2 Teknik Penentuan Sampel	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel.....	30

3.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1	Jenis Data	31
3.3.2	Sumber Data.....	31
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	31
3.3.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
3.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	33
3.4.1	Teknik Analisis	33
3.4.2	Cara Kerja PLS	34
3.4.3	Model Spesifikasi PLS.....	35
3.4.4	Langkah-langkah PLS.....	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	48
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Periode Pemakaian	49
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.2.3	Deskripsi Hasil Penelitian Variabel <i>Service Quality</i> (X1).....	50
4.2.4	Deskripsi Hasil Penelitian Variabel <i>Corporate Image</i> (X2).....	55
4.2.5	Deskripsi Hasil Penelitian Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y)	56
4.3	Analisa dan Pengujian Hipotesis	57
4.3.1	Evaluasi Data Outlier	57
4.3.2	Intepertasi Hasil Analisis PLS	58
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.4.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> (X1) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Chart Fluktuasi Pencarian Google terhadap Klinik Kecantikan	13
Gambar 1.2 Chart Fluktuasi Pencarian Google terhadap Natasha Skin Clinic Center	14
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	34
Gambar 3.1 Langkah-langkah Analisis PLS.....	46
Gambar 3.2 Contoh Bentuk Diagram Jalur PLS.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Chart Fluktuasi Pencarian TBI terhadap Perawatan Skin Clinic Center	
2015-2020	12