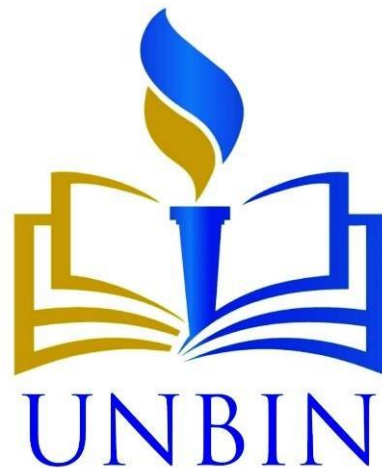


**PENGARUH *BARBERMAN* DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



DINA ISNAWATI

NPM S1-0219-066

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

BOGOR

2023

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dina Isnawati

NPM : S1-0219066

**Judul : Pengaruh *Barberman* Dan Citra Merek Terhadap
Loyalitas Pelanggan Pada *Barbershop* Di Kota Bogor**

Disetujui :
Dosen Pembimbing

(Syarief Gerald Prasetya, S.E., M.M., M. Si., M.Ak.)

Mengetahui :
Ketua Prodi

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan banyak nikmat, rahmat serta karunia-Nya serta tak lupa shalawat serta salam kepada nabi besar MUHAMMAD SAW. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENGARUH *BARBERMAN* DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**” telah peneliti selesaikan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa menjadi lebih baik lagi.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini, peneliti dengan tulus dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dengan memberikan masukan dan kontribusi yang berarti dalam proses penyelesaian skripsi ini, Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia Bogor.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor Universitas Binaniaga Indonesia Bogor dan Bapak Dedy Mulyadi, S.Si, M.Kom., selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia.

3. Ibu Yustiana Wardhani, S. Hut., M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Bapak Syarief Gerald Prasetya, S.E., M.M., M.Si.,M.,Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing saya sampai dengan selesai skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
6. Untuk keluarga Mamah Euis, Papah Ade, Doni yang telah menyemangati.
7. Seluruh teman-teman terutama untuk Kang gendang, Combro Padang, Bukit Basecamp, Luthvi Fatahillah, Siti Samirah yang selalu menghibur dan menyemangati dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh staff dan karyawan Universitas Binaniaga Indonesia yang berkenan memberikan bantuan kepada peneliti.
9. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
10. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi almamater tercinta dan pembaca pada umumnya.

Bogor, Januari 2024

Peneliti

Daftar Isi

COVER	i
PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi masalah	13
C. Batasan Masalah	14
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian.....	15
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Kajian Teori	17
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Pemikiran	42
D. HIPOTESIS.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Objek Penelitian	46

C. Variabel Penelitian	47
D. Populasi dan sampel	49
E. Metode Pengumpulan Data	52
F. Instrumen Penelitian	53
G. Teknik Analisis Data	54
BAB IV PEMBAHASAN	67
A. Sejarah Perusahaan	67
B. Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	68
C. Profil Responden	73
D. Analisis Deskriptif	76
E. Uji Asumsi Klasik	80
F. Analisis Koefisien Korelasi.....	85
G. Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
H. Uji Hipotesis.....	88
I. Uji Koefisien Determinasi.....	90
J. Pembahasan.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	101

Daftar Tabel

Tabel 1 Hasil Pra-survey Presepsi Terhadap <i>Baberman</i>	11
Tabel 2 Hasil Pra-survey Presepsi Terhadap Citra Merek.....	12
Tabel 3 Penelitian Terdahulu... ..	37
Tabel 4 Operasional Variabel	48
Tabel 5 Skala Likert	54
Tabel 6 Rentang Skala.....	58
Tabel 7 Nilai Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 8 Hasil Uji Validitas <i>Baberman (People)</i>	69
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Barberman (X1)</i>	70
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X2).....	70
Tabel 11 Hasil Reliabilitas Citra Merek (X2).....	71
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	71
Tabel 13 Hasil Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	72
Tabel 14 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 15 Profil Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	74
Tabel 16 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	75
Tabel 17 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan	76
Tabel 18 Tabel Interval	77
Tabel 19 Hasil Analisis Deskriptif	77
Tabel 20 Indeks Jawaban Responden Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan	78
Tabel 21 Indeks Jawaban Responden Indikator Variabel <i>Barberman</i>	79

Tabel 22 Indeks Jawaban Responden Indikator Variabel Citra Merek... ..	80
Tabel 23 Hasil Uji Normalitas	81
Tabel 24 Hasil Uji Multikolinieritas.....	82
Tabel 25 Uji Linearitas X1 terhadap Y... ..	84
Tabel 26 Uji Linearitas X2 terhadap Y... ..	85
Tabel 27 Hasil Uji Koefisien Korelasi	86
Tabel 28 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	87
Tabel 29 Uji Parsial t.....	88
Tabel 30 Uji Simultan F.....	89
Tabel 31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	90

Daftar Gambar

Gambar 1 Jumlah Barbershop di Kota Bogor tahun 2020 – 2022.....	7
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3 Grafik Scatterplot.....	83