

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus pada Larissa Aesthetic Center Cabang Semarang)**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1

**Program Studi Manajemen**



Oleh :

**NIDYA CAHYA AYUNINGTYAS**

**30401411370**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**FAKULTAS EKONOMI**

**SEMARANG**

**2018**

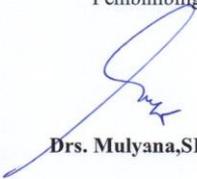
**SKRIPSI**  
**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK,**  
**KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**(Studi Kasus pada Larissa Aesthetic Center Cabang Semarang)**

Disusun Oleh:  
**NIDYA CAHYA AYUNINGTYAS**  
**30401411370**

Telah Disetujui Oleh Pembimbing dan Selanjutnya  
Dapat Diajukan ke Hadapan Sidang Panitia Ujian Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung

Semarang, 30 Agustus 2018

Pembimbing,



**Drs. Mulyana, SE, MSi**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

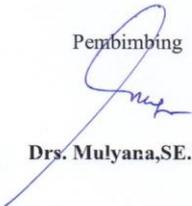
**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Larissa Aesthetic Center Cabang Semarang)**

Disusun Oleh:  
**Nidya Cahya Ayuningtyas**  
30401411370

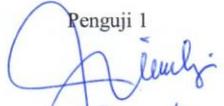
Telah Dipertahankan didepan penguji  
Pada tanggal 26 September 2018

**Susunan Dewan Penguji**

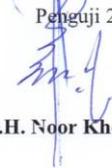
Pembimbing

  
**Drs. Mulyana, SE, Msi**

Penguji 1

  
**Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, MSi**

Penguji 2

  
**Drs. H. Noor Kholis, MM**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 26 september 2018

**Ketua Program Studi Manajemen**

  
**Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., M.M**

**NIK. 210499042**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Dan apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah), bahwasannya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdo'a apabila ia memohon kepada-Ku, maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah) Ku dan hendaklah mereka beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam kebenaran”.

(QS.AL. Baqarah:186)

“Pada sebagian malam hari bersembahyang tahajutlah kamu sebagai suatu ibadah tambahan bagimu, mudah-mudahan Tuhan-mu mengangkat kamu ke tempat yang terpuji”.

(QS.AL Isra)

### **PERSEMBAHAN**

- Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan modal dan material.
- Kakak ku Hepramulia Okim Saputri dan Sukron Nur Arifin.
- Semua kawan-kawanku seperjuangan Fakultas Ekonomi, terimakasih atas Support dan Doanya.
- Sahabat-sahabatku yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Almamaterku tercinta UNISSULA.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nidya Cahya Ayuningtyas

NIM : 30401411370

Jurusan : Manajemen

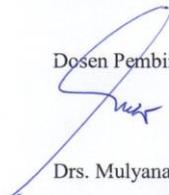
Fakultas : Ekonomi UNISSULA

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: **“PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Larissa Aesthetic Center Cabang Semarang)”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 17 September 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau tiru yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Drs. Mulyana, SE, MSi

Semarang, 17 September 2018

Yang



Nidya Cahya Ayuningtyas

### PERNYATAAN PERSETUJIAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nidya Cahya Ayuningtyas

NIM : 30401411370

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat Asal : Ds.Gadu RT.003/ RW.005 Kec. Sambong, Kab.Blora

No.HP/E-mail : 082243541305/ [nidyacahyaa6@gmail.com](mailto:nidyacahyaa6@gmail.com)

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

“PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA LARISSA AESTHETIC CENTER CABANG SEMARANG “. Dan menyetujui menjadi milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta memberi Hak Bebas Royalty Non-Eklusif untuk disimpan, dialih, dimediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai Hak Cipta .

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 26 September 2018

Yang menyatakan,



Nidya Cahya Ayuningtyas  
NIM:30401411370

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirabbil ‘alamin. Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan usulan penelitian skripsi yang berjudul “Peningkatan Loyalitas Pelanggan melalui Citra Merek, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Larissa Aesthetic Center Cabang Semarang)”. Usulan Penelitian Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Bapak Drs.Mulyana,SE.MSi selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi, saran-saran kepada penulis sehingga usulan penelitian skripsi ini dapat tersusun.
2. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis agar terus semangat dan pantang menyerah dalam menyusun usulan penelitian skripsi ini.
3. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr.H.Ardian Adhiatma,SE,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Teman seperjuangan pra skripsi angkatan 2014 Putri Ratnasari, Ulfa Noor Apriza, Nikmatul Eka Syafitri, Mutmainnah Sulistya Nur, Anissa Mahardani Tasrudin, Gita Mawarni, terimakasih sudah banyak memberikan bantuan baik dalam bentuk semangat, doa, maupun saran kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini.
7. Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak disebutkan namanya satu-persatu, semoga Allah selalu memberikan ridho dan rahmat kepada kita semua atas kebaikan yang telah kita lakukan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa usulan penelitian skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, baik dalam materi maupun tata cara penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan usulan penelitian skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga usulan penelitian skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat baik bagi penulis maupun para pembaca pada umumnya.

Semarang, 26 September 2017

Penulis,

Nidya Cahya Ayuningtyas

