



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PRODUK *HAIR
TREATMENT* MAKARIZO DI SURABAYA**

**BELLIA RIZKA JENNY FIRDAUS
181500177**

**Dosen Pembimbing :
Drs. Teguh Purwanto, M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PRODUK
HAIR TREATMENT MAKARIZO DI SURABAYA**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Bellia Rizka Jenny Firdaus
Nim : 181500177

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* terhadap *Customer Satisfaction* Produk Hair Treatment Makarizo di Surabaya

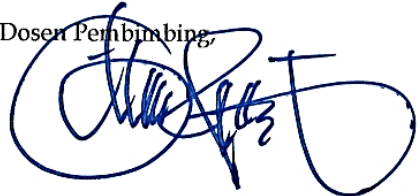
Identitas Mahasiswa

Nama : Bellia Rizka Jenny Firdaus
NIM : 181500177
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 10 Februari 2022

Dosen Pembimbing,



Drs. Teguh Purwanto, M.M.

NIP. 19601222 199003 100

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* terhadap *Customer Satisfaction* Produk Hair Treatment Makarizo di Surabaya

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Bellia Rizka Jenny Firdaus

b. NIM : 181500177

c. Program Studi : Manajemen

d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

e. Alamat e-mail : belliarizka4@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP. 1109598/DY

Surabaya, 31 Maret 2022
Dosen Pembimbing,



Drs. Teguh Purwanto, M.M.
NIP 19601222 199003 100

Menyetujui
Dekan,



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM.
NPP. 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada : Jumat
Hari
Tanggal : 18 Maret
Tahun : 2022

Penguji I



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.
NPP. 0709494/DY

Penguji II



Ferry Hariawan, S.E., M.M.
NPP. 1512763/DY

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :“Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* Terhadap *Customer Satisfaction* Produk *Hair Treatment* Makarizo di Surabaya”.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. Teguh Purwanto, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak / Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Orang tua tercinta atas segala bantuan, bimbingan, dorongan serta doa restu yang diberikan kepada penulis selama penyusunan proposal skripsi.
7. Teman-teman prodi manajemen khususnya angkatan 2018 kelas B yang selalu menyemangati satu sama lain.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca

yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap
semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 10 Februari 2022

Penulis,

Bellia Rizka Jenny Firdaus

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Bellia Rizka Jenny Firdaus

NIM : 181500177

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* terhadap *Customer Satisfaction* Produk Hair Treatment Makarizo di Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 31 Maret 2022

Mahasiswa,



Bellia Rizka Jenny Firdaus

NIM : 181500177

Daftar isi

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.1.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Manajemen.....	13
2.2.2 Pemasaran	14

2.2.3	Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.4	Konsep Strategi Pemasaran	15
2.2.5	Merek (<i>Brand</i>).....	17
2.2.6	<i>Brand Image</i>	18
2.2.7	<i>Brand Trust</i>	21
2.2.8	<i>Customer Satisfaction</i>	23
2.3	Kerangka Konseptual.....	25
2.4	Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Rancangan Penelitian	29
3.2	Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2.1	Populasi	31
3.2.2	Sampel.....	31
3.2.3	Teknik pengambilan sampel.....	32
3.3	Jenis Dan Sumber Data	33
3.3.1	Jenis	33
3.3.2	Sumber Data.....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	34
3.4.2	Instrumen Penelitian.....	34
3.4.3	Alat Pengumpulan Data.....	35
3.5	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabe.....	36
3.5.1	Variabel Penelitian	36
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	37

3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	41
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik	42
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.6.4 Pengujian Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Deskripsi Responden	49
4.1.2 Frekuensi Hasil Penilaian Responden Terhadap Item Kuesioner.....	51
4.1.3 Analisis Data.....	54
4.2 Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
Daftar Pustaka	71