

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK
(*BRAND TRUST*), KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA USAHA JASA KLINIK
KECANTIKAN MITRA SEHAT DI
KABUPATEN LAMONGAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:

Meyliza Maya Pratiwi

NPM. 1121900116

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK
(*BRAND TRUST*), KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA USAHA JASA KLINIK
KECANTIKAN MITRA SEHAT DI
KABUPATEN LAMONGAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:
Meyliza Maya Pratiwi
NPM. 1121900116

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Meyliza Maya Pratiwi

NPM : 1121900116

Judul : Pengaruh Kepercayaan Merek (*Brand Trust*), Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Usaha Jasa Klinik Kecantikan Mitra Sehat di Kabupaten Lamongan

Mengetahui:

Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya



Dr. Dra. Avun Maduwinarti, M. P.
NPP. 20120.87.0103

Surabaya, 20..

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



Dra. Sri Andayani, MM.
NPP. 20120.93.0322

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 23 Juni 2023:

Dewan Penguji:

1. Dra. Sri Andayani, MM
Ketua
2. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM
Anggota
3. Drs. Agung Pujianto, M.M
Anggota

()
()
()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M. P.

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Meyliza Maya Pratiwi

NPM : 1121900116

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Merek (*Brand Trust*), Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Jasa Klinik Kecantikan Mitra Sehat di Kabupaten Lamongan.

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan bersungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya.

Surabaya, 16 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan



Meyliza Maya Pratiwi



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meyliza Maya Pratiwi
NBI/ NPM : 1121900116
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Kepercayaan Merek (Brand Trust), Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Jasa Klinik Kecantikan Mitra Sehat di Kabupaten Lamongan.

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945
Pada tanggal : 16 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Meyliza Maya Pratiwi)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepercayaan Merek (*Brand Trust*), Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Jasa Klinik Kecantikan Mitra Sehat di Kabupaten Lamongan. Adapun Populasi yang digunakan dalam penelitian yaitu konsumen yang pernah berkunjung dan menggunakan jasa Klinik Kecantikan Mitra Sehat berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode Accidental Sampling adalah metode penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa masing masing pernyataan dari presepsi responden r hitung $>$ r tabel yaitu 0,1966 maka seluruh variabel dinyatakan valid, hasil regresi linier berganda $Y = 11,564 + 0,517 X_1 + 0,362 X_2 + 0,130 X_3 + e$ Koefisien regresi tersebut bernilai positif, maka pengaruh variabel independent Kepercayaan Merek (*Brand Trust*)(X_1), Kualitas Pelayanan(X_2), dan Lokasi(X_3) terhadap variabel dependent Loyalitas Konsumen(Y) adalah positif. Pengujian hipotesis menggunakan uji t yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independent Kepercayaan Merek (*Brand Trust*)(X_1), Kualitas Pelayanan(X_2), dan Lokasi(X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent Loyalitas Konsumen(Y). Kemudian dalam uji F dapat diketahui nilai F sebesar 80,789 $>$ F tabel sebesar 2,70 dan signifikan sebesar 0,000 Kepercayaan Merek (*Brand Trust*)(X_1), Kualitas Pelayanan(X_2), dan Lokasi(X_3) berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap Loyalitas Konsumen(Y). Pada Usaha Jasa Klinik Kecantikan Mitra Sehat di Kabupaten Lamongan.

Kata kunci: Kepercayaan Merek (*Brand Trust*), Kualitas Pelayanan, Lokasi, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence Brand Trust, Service Quality, and Location have on Consumer Loyalty in Mitra Sehat Beauty Clinic Service Business in Lamongan Regency. The population used in the study, namely consumers who have visited and used the services of Mitra Sehat Beauty Clinic amounting to 100 respondents using the Accidental Sampling method is a method of determining samples based on chance, that is, anyone who happens to meet the researcher can be used samples. Based on the results of the study, it was found that each statement from the respondent's perception r calculate $> r$ table, which is 0.1966, then all variables are declared valid, the results of multiple linear regression $Y = 11.564 + 0.517 X1 + 0.362 X2 + 0.130 X3 + e$ The regression coefficient is positive, so the influence of independent variables Brand Trust (X1), Service Quality (X2), and Location (X3) on the dependent variable Consumer Loyalty (Y) is positive. Hypothesis testing using a t test shows that the three independent variables Brand Trust (X1), Service Quality (X2), and Location (X3) have a significant effect on the dependent variable Consumer Loyalty (Y). Then in the F test it can be known that the F value is $80.789 > F$ table is 2.70 and significant is 0.000 Brand Trust (X1), Service Quality (X2), and Location (X3) have a significant effect together (simultaneously) on Consumer Loyalty (Y). In Mitra Sehat Beauty Clinic Service Business in Lamongan Regency.

Keywords: *Brand Trust, Quality of Service, Location, Consumer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr,Wb

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga saya diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Merek (*Brand Trust*), Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Usaha Jasa Klinik Kecantikan Mitra Sehat di Kabupaten Lamongan” sholawat serta salam juga selalu penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafaat kelak di hari akhir

Skripsi ini diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 (Strata-1). Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan dan dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya para pembaca pada umumnya.

Dengan segala kerendahan hati, keikhlasan, dan ketulusan. Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M. P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Sri Andayani, MM dan Bapak Dr.IGN Anom Maruta, selaku dosen pembimbing terbaik saya yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Semua Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya Ayah Mas'udi dan ibu Iswati terimakasih banyak telah melahirkan, merawat dan membesarkan dengan penuh cinta dan kasih sayang serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup saya, memberikan izin, do'a, semangat, motivasi, dan mendukung, baik secara moril maupun materil, yang merupakan

anugerah terbesar dalam hidup saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dan sangat baik serta dapat menjalani proses perkuliahan di Program Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis berharap semoga bisa mengangkat derajat kedua orang tua, menjadi anak yang membanggakan dan bermanfaat bagi semua orang.

7. Adek tercinta dan tersayang Shakila Azzahra Adelia yang telah memberi semangat, do'a dan dukungan untuk kakak sehingga dapat menjalani proses perkuliahan di Program Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Calon teman hidup saya Moch. Fathor Romdhi S, Ak terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar menghadapi keluhan saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, membimbing dan memberikan motivasi hingga saat ini, serta menjadi sosok rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Semoga kedepannya dapat memperbaiki apa-apa yang dirasa kurang dan ditambahkan apa-apa yang dirasa perlu. Tetaplah tidak tunduk pada apa-apa dan memiliki jalan pemikiran jarang dimiliki manusia lain.
9. Keluarga besar Bani Umir terutama Kakek Umir, Nenek Mastika dan seluruh keluarga yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan dan do'a sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan Program Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
10. Keluarga besar Kh.Khusen yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberi semangat, dorongan dan do'a sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan Program Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
11. Teman seperjuangan member gossip queens: Suci, Erika, Eka, dan Septika yang telah menemani bimbingan, mendo'akan dan memberi semangat selama ini. Tetap menjadi teman yang baik sampai nanti.
12. Teman kecil Silvi, Faizal, Mukmina, Intan yang telah menghibur, mendo'akan dan memberi semangat selama ini.
13. Teman kerja di Geprek Benu: Hesti, Brenda, Rizal, Aziz, yang telah berbagi pengalaman, mendukung dan bekerja sama.
14. Seluruh teman Himanita 2019 yang telah berbagi pengalaman organisasi dan pembelajaran selama menjalani proses perkuliahan Program Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945.

15. Seluruh teman angkatan 2019 terutama kelas C yang telah bekerja sama selama menjalani proses perkuliahan Program Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945.
 16. Teman Gaza Squad: Umarul Faruq, Enrico, Rizal, Yayan, Arman, dll yang telah menghibur dengan canda tawa, saling memberikan dukungan dan semangat.
 17. Seluruh teman-teman dan sahabat lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan dan do'a sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan Program Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
 18. Terakhir, untuk diri sendiri. Terimakasih telah bertahan dan berjuang sampai dititik ini melewati segala permasalahan hidup, serta tidak pernah menyerah dan selalu yakin mampu menjalani segala rintangan. Terimakasih telah menjadi diri sendiri dengan versi terbaik
- Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masi banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mnegharapkan saran dari semua pihak yang ingin memberikan saran baiknya demi perkembangan positif bagi penulis. Demikian skripsi ini penulis susun semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis sendiri. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr,Wb

Surabaya, 16 Juni 2023

Meyliza Maya Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Pembahasan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Peneliti Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>).....	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Lokasi	23
2.2.4 Loyalitas Konsumen.....	27
2.3 Definisi Konsep.....	32
2.3.1. Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>).....	32

2.3.2.	Kualitas Pelayanan	32
2.3.3.	Lokasi	32
2.3.4.	Loyalitas Konsumen.....	32
2.4	Definisi Operasional.....	33
2.4.1.	Indikator Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>).....	33
2.4.2.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	33
2.4.3.	Indikator Lokasi	33
2.4.4.	Indikator Loyalitas Konsumen	33
2.5	Pola Hubungan Antar Variabel	34
2.5.1.	Pengaruh Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>) Terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
2.5.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	34
2.5.3.	Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
2.6	Kerangka Dasar Pemikiran.....	35
2.7	Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1.	Rancangan Penelitian	37
3.2.	Populasi dan Sampel	37
3.6.1.	Populasi	37
3.6.2.	Sampel.....	37
3.3.	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	38
3.6.1.	Skala Pengukuran.....	38
3.6.2.	Instrumen Penelitian.....	39
3.4.	Jenis Data dan Sumber Data.....	41
3.6.1.	Jenis Data	41
3.6.2.	Sumber Data.....	41
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	41
3.6.	Teknik Analisis Data.....	42
3.6.1.	Uji Instrumen.....	42

3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	42
3.6.3.	Uji Regresi Linear Berganda.....	43
3.6.4.	Uji Hipotesis.....	44
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1.	Penyajian Data.....	46
4.1.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.2.	Karakteristik Responden	49
4.1.3.	Uji Instrumen.....	51
4.2.	Tabulasi Data	53
4.2.1.	Tabulasi Data Variabel Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>) (X1)	53
4.2.2.	Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	57
4.2.3.	Tabulasi Data Variabel Lokasi (X3).....	62
4.2.4.	Tabulasi Data Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	66
4.2.5.	Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>) (X1)	70
4.2.6.	Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	73
4.2.7.	Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Lokasi (X3).....	76
4.2.8.	Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Loyalitas Konsumen(Y)	80
4.2.9.	Hasil Tabulasi Variabel Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>) (X1), Kualitas Pelayanan(X2), Lokasi(X3), dan Loyalitas Konsumen (Y).....	83
4.3.	Analisis Data	84
4.3.1.	Uji Asumsi Klasik	84
4.3.2.	Uji Regresi Linear Berganda.....	88
4.3.3.	Uji Hipotesis.....	89
4.4.	Pembahasan.....	93
4.4.1.	Pengaruh Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>) Terhadap Loyalitas Konsumen.....	93

4.4.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	94
4.4.3.	Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	94
4.4.4.	Pengaruh Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>), Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen.....	95
BAB V PENUTUP.....		96
5.1.	Kesimpulan	96
5.2.	Rekomendasi	97
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		101

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	6
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3.2 Interval Rata-rata Sko.....	39
Tabel 3.3 Kisi Kisi Instrumen.....	40
Tabel 3.4 Interpretasi Uji Korelasi.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas.....	51
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	52
Tabel 4.7 Tabulasi Data Variabel Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>) (X1).....	53
Tabel 4.8 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	57
Tabel 4.9 Tabulasi Data Variabel Lokasi (X3).....	62
Tabel 4.10 Tabulasi Data Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	66
Tabel 4.11 Nilai Mean atas variabel Kepercayaan Merek (Brand Trust) (X1).....	70
Tabel 4.12 Nilai Mean atas variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	73
Tabel 4.13 Nilai Mean atas variabel Lokasi (X3).....	76
Tabel 4.14 Nilai Mean atas variabel Loyalitas Konsumen(Y).....	80
Tabel 4.15 Hasil Tabulasi Variabel.....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Data.....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	86
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	88

Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (t).....	89
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (F).....	91
Tabel 4.21 Hasil Uji Korelasi (r).....	91
Tabel 4.22 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	92
Tabel 4.23 Uji R ²	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Permasalahan Kulit Wajah Wanita Indonesia.....	2
Gambar 2.2 Kerangka Dasar Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	47
Gambar 4.2 Tempat Treatment.....	47
Gambar 4.3 Lokasi Klinik Kecantikan.....	48
Gambar 4.4 Produk Skincare.....	48
Gambar 4.5 Treatment.....	49
Gambar 4.6 Uji Normalitas data model Histogram.....	85
Gambar 4.7 Uji Normalitas data model P-Plot.....	85
Gambar 4.8 Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i>	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pernyataan (Questoinare).....	101
Lampiran 2: Kartu Bimbingan Skripsi.....	107
Lampiran 3: Surat Keterangan Turnitin.....	109
Lampiran 4: Lembar Revisi Ujian.....	110