

TUGAS AKHIR
PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *PERCEIVED QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA TOKO ONLINE
***WEVERSE SHOP* ENHYPEN**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi Universitas Narotama

Surabaya



PRO PATRIA

Oleh:

ARLISA PRESTIANA ZAHRANI

NIM: 01221048

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA

2025

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN

PADA KAMIS, 23 JANUARI 2025

Judul Tugas Akhir: *PENGARUH BRAND IMAGE DAN PERCEIVED QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA WEVERSE SHOP ENHYPEN*

Disusun Oleh : Arlisa Prestiana Zahrani

NIM : 01221048

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama

Dihadapan Team Penguji :

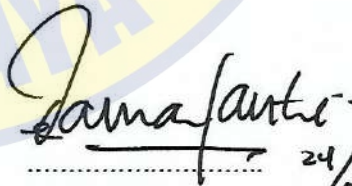
1. Drs. Ec. R. AGUS BAKTIONO M.M

 24/1/25

2. Dr. SENGGURUH NILOWARDONO, SE., MSI

 24/1/25

3. ELOK DAMAYANTI, SE., MM.

 24/1/25

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *PERCEIVED QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *WEVERSE SHOP* ENHYPEN

DIAJUKAN OLEH:

ARLISA PRESTIANA ZAHRANI

01221048

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



(Dr. Sengguh Nilowardono SE, M.Si)

TANGGAL 25-2-2025



(Dr. Sengguh Nilowardono SE, M.Si)

TANGGAL 25-2-2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arlisa Prestiana Zahrani

NIM : 01121048

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *PERCEIVED QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA TOKO ONLINE *WEVERSE SHOP* ENHYPEN**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari tugas akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya, 3 Februari 2025

Pembuat Pernyataan,



Arlisa Prestiana Zahrani

NIM. 01221048

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *PERCEIVED QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *WEVERSE SHOP* ENHYPEN”. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan dan mengorbankan segalanya demi keberlangsungan proses perkuliahan saya.
2. Kakak-kakak saya tercinta yang telah memberikan bantuan dan arahan kepada saya dalam penyusunan tugas akhir.
3. Bapak Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Dr. Agus Sukoco, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Dr. Sengguruh Nilowardono S.E., M.Si selaku Kaprodi Program Studi Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya, mulai awal hingga akhir penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak/Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam memberikan informasi terkait tata penulisan tugas akhir dan informasi lainnya.
7. Teman-teman saya, khususnya Shella, Jessica, Lindy, dan Desta. Terima kasih telah memberikan dukungan dan menghibur peneliti dikala peneliti merasa bosan ataupun stress selama penyusunan tugas akhir.

8. Teman seperjuangan saya, khususnya Ilda, Erlina, Puspita, Sheila, Safa, Tador, Adam, Yoga, Fauzan, dan Diky. Terima kasih atas dukungan, pengertian dan doa, serta telah memberi masa kuliah yang berkesan yang tidak akan pernah terlupakan.
9. Orang-orang yang saya cintai dan sayangi, khususnya Choi Soobin, Choi Yeonjun, Kang Taehyun, Hueningkai, Yang Jungwon, Lee Heeseung, Sim Jaeyun, Park Sunghoon, Kim Sunoo, dan Nishimura Riki yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Seseorang yang hadir di dunia pada 20 April 2002, yang selalu menampilkan bahwa usaha, disiplin, dan ketekunan dapat membawa individu menuju cita-cita yang lebih tinggi. Terima kasih telah secara tidak sengaja menjadi sumber inspirasi dan dorongan saat peneliti merasa lelah, memberikan sinar ketika jalan terasa gelap, serta mengingatkan peneliti bahwa setiap usaha pasti ada hasilnya..
11. Seseorang yang namanya bagai angin segar di musim semi dan sinar yang selalu bersinar di antara bintang-bintang, yang tanpa disadari menjadi bagian dari perjalanan peneliti, memberikan semangat saat lelah dan menghadirkan kehangatan saat bimbang. Seseorang yang dipenuhi semangat, kebahagiaan, dan kehangatan, seperti nada gitar yang kau petik, yang selalu memberikan rasa nyaman..

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat kepada semua pihak.

Surabaya, 5 Februari 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Brand Image* dan *Perceived Quality* terhadap *Customer Loyalty*, serta untuk mengetahui variabel manakah yang lebih dominan berpengaruh antara *Brand Image* dan *Perceived Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada Toko Online *Weverse Shop* ENHYPEN. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen *Weverse Shop* yang secara aktif pernah melakukan pembelian *merchandise* ENHYPEN. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Hair (2014), dengan jumlah sampel yang terkumpul sebanyak 111 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* 5 poin. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji *t* (parsial) dan uji *f* (simultan) yang diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Image* (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Customer Loyalty* pada Toko Online *Weverse Shop* ENHYPEN dengan nilai *t* hitung sebesar 2,352 dan nilai sig. 0,021. *Perceived Quality* (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Customer Loyalty* pada Toko Online *Weverse Shop* ENHYPEN dengan nilai *t* hitung sebesar 5,135 dan nilai sig. 0,001. *Brand Image* (X1) dan *Perceived Quality* (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Customer Loyalty* pada Toko Online *Weverse Shop* ENHYPEN dengan nilai *f* hitung 27,086 dan nilai sig. 0,001.

Kata Kunci: Citra Merek, Persepsi Kualitas, Loyalitas Konsumen, *Weverse Shop*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Brand Image and Perceived Quality on Customer Loyalty, and to determine which variables have a more dominant influence between Brand Image and Perceived Quality on Customer Loyalty at the Weverse Shop ENHYPEN Online Store. The population in this study were Weverse Shop consumers who had actively purchased ENHYPEN merchandise. The sampling technique used nonprobability sampling with a purposive sampling type. Determination of the number of samples using the Hair formula, with the number of samples collected as many as 111 people. The data used in this study used primary data and secondary data, with a data collection method using a questionnaire with a 5-point Likert scale. The data analysis technique used multiple linear regression analysis techniques with hypothesis testing using the t test (partial) and f test (simultaneous) which were processed using the IBM SPSS 29 application. The research results show that Brand Image (X1) has a partially significant effect on Customer Loyalty at the Weverse Shop ENHYPEN Online Store with a calculated t value of 2,352 and the sig value is 0,021. Perceived Quality (X2) has a partially significant effect on Customer Loyalty at the ENHYPEN Weverse Shop Online Store with a calculated t value of 5,135 and the sig value is 0,001. Brand Image (X1) and Perceived Quality (X2) simultaneously have a significant effect on Customer Loyalty at the ENHYPEN Weverse Shop Online Store with a calculated f value of 27,086 and the sig value is 0,001.

Keyword: Brand Image, Perceived Quality, Customer Loyalty, Weverse Shop

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.2 Tinjauan Empiris.....	16
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	36
2.4 Kerangka Berpikir.....	38

2.5 Hipotesis Penelitian.....	38
BAB 3 METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Objek Penelitian.....	39
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data.....	40
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi akhir Obyek Penelitian.....	52
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.3 Hasil Pengolahan Data	59
4.4 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	77