

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN ORISKIN
KEDOYA JAKARTA**



Intelligentia - Dignitas

**Azizah Aulia Rohima
1510521012**

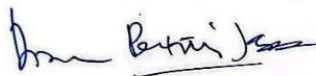
**PROGRAM STUDI KOSMETIK DAN PERAWATAN
KECANTIKAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Citra Perusahaan Dan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Oriskin Kedoya Jakarta
Penyusun : Azizah Aulia Rohima
NIM : 1510521012

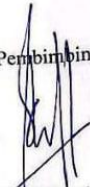
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dian Pertiwi Josua, M.Si
NIP. 19941012 2023212039

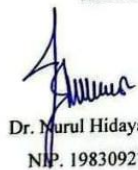
Pembimbing II,



Dra. Liris Jubaedah, M.Kes.
NIP. 196709291993032001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji



Dr. Nurul Hidayah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198309272008122001

Anggota Penguji I



Dr. Dwi Atmanto, M.Si.
NIP. 196305211988111001

Anggota Penguji II



Nurina Ayuningtyas, M.Pd.
NIP. 198506162015042001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Kosmetik dan Perawatan Kecantikan



Nurina Ayuningtyas, M.Pd.
NIP. 198506162015042001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Azizah Aulia Rohima
No. Reg. 1510521012

VIVERSITAS NEGERI JAKAR

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Azizah Aulia Rohima
NIM : 1510521012
Fakultas/Prodi : Teknik/Kosmetik dan Perawatan Kecantikan
Alamat email : azizahaulia905@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

"Pengaruh Citra Perusahaan Dan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Oriskin Kedoya Jakarta"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Agustus 2025

Penulis

(Azizah Aulia Rohima)

KATA PENGANTAR

Penulis dengan tulus mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas segala nikmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi dengan judul "Pengaruh Citra Perusahaan dan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Kecantikan Oriskin Kedoya Jakarta" dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Komarudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Nurina Ayuningtyas, M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan.
4. Ibu Dian Pertiwi Josua, S.Pd. M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.
7. Keluarga tercinta terutama kedua orang tua saya Bapak Bambang Martioso dan Ibu Sri Nuryati serta kakak saya tercinta Syifa Wahyuni, S.E yang selalu memberikan dukungan moral, doa, dan semangat yang tiada henti.
8. Kepada sahabat saya Hasna Aulia Rahman yang senantiasa menemani dalam keadaan sulit dan senang.
9. Teman-teman seperjuangan di Program Studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan angkatan 2021, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih memiliki banyak kekurangan. Dengan demikian, penulis berharap mendapatkan kritik dan saran yang konstruktif guna memperbaiki kualitasnya di masa mendatang. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 25 Juli 2025

Penulis

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KLINIK
KECANTIKAN ORISKIN KEDOYA JAKARTA**

ABSTRAK

Azizah Aulia Rohima

Dosen Pembimbing: Dian Pertiwi Josua, M.Si. dan Dra. Lilis Jubaedah, M. Kes.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan *customer relationship management* (CRM) terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Kecantikan Oriskin Kedoya. Penelitian ini dilakukan karena pentingnya citra perusahaan dan pelayanan pelanggan yang baik dalam menjaga loyalitas pelanggan secara jangka panjang, terutama di industri kecantikan yang sangat kompetitif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Klinik Oriskin Kedoya, sedangkan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sistematis random sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan uji t, diperoleh bahwa variabel citra perusahaan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,205 ($> 0,05$), sehingga tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan dan variabel CRM berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil nilai signifikansi menunjukkan bahwa secara simultan citra perusahaan (X_1) dan CRM (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,399 menunjukkan bahwa sebesar 39,9% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh Citra Perusahaan dan CRM, sedangkan sisanya 60,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Disimpulkan bahwa semakin baik pelaksanaan *customer relationship management*, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan terhadap Klinik Kecantikan Oriskin Kedoya Jakarta, meskipun citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan secara langsung.

Kata kunci: Citra Perusahaan, *Customer Relationship Management*, Loyalitas Pelanggan

**THE EFFECT OF CORPORATE IMAGE AND CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT ON CUSTOMER LOYALTY AT THE ORISKIN BEAUTY CLINIC,
KEDOYA, JAKARTA**

ABSTRACT

Azizah Aulia Rohima

Supervisor: Dian Pertiwi Josua, M.Si. and Dra. Lilis Jubaedah, M. Kes.

This study aims to determine the effect of corporate image and customer relationship management (CRM) on customer loyalty at the Oriskin Kedoya Beauty Clinic. This study was conducted because of the importance of corporate image and good customer service in maintaining long-term customer loyalty, especially in the highly competitive beauty industry. This study uses a quantitative approach with a survey method. The population in this study were all customers of the Oriskin Kedoya Clinic, while the number of samples was determined using the Slovin formula. The sampling technique used was systematic random sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS. The results showed that based on the t-test calculation, it was obtained that the corporate image variable had a significance value of 0.205 (> 0.05), so that it did not have a partial significant effect on customer loyalty and the CRM variable had a significant effect on customer loyalty, with a significance value of 0.001 (< 0.05), so that H_0 was rejected and H_a was accepted. Corporate image (X1) and CRM (X2) simultaneously have a significant effect on customer loyalty (Y), with a significance level of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) of 0.399 indicates that 39.9% of customer loyalty is influenced by corporate image and CRM, while the remaining 60.1% is influenced by factors outside this study. It is concluded that the better the implementation of customer relationship management, the higher the level of customer loyalty to the Oriskin Kedoya Jakarta Beauty Clinic, although corporate image does not have a direct significant effect.

Keywords: Corporate Image, Customer Relationship Management, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Oriskin	9
2.1.1.1 Hakikat Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1.2 Hakikat Klinik Kecantikan Oriskin	17
2.1.2 Citra Perusahaan Dan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	20
2.1.2.1. Hakikat Citra Perusahaan	20
2.1.2.2. Hakikat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	25
2.1.3 Penelitian Terdahulu	35
2.2 Kerangka Pemikiran	39
2.3 Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Tempat, dan Waktu Penelitian	42
3.1.1 Tempat Penelitian	42
3.1.2 Waktu Penelitian	42
3.2 Bahan dan Materi Penelitian	42
3.2.1 Populasi	42
3.2.2 Sampel	42
3.3 Metode Penelitian	44
3.3.1 Metode Penelitian	44
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	44
3.3.3 Sumber Data	45
3.3.4 Instrumen Penelitian	45
3.3.5 Pengembangan Instrumen	46
3.3.6 Kisi-kisi Instrumen	48
3.4 Rancangan Penelitian	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	54
3.6 Teknik Analisis Data	55
3.6.1 Uji Persyaratan Analisis Data	55
3.6.1.1 Uji Validitas	55
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	56

3.6.2 Uji Asumsi Klasik	58
3.6.2.1 Uji Normalitas	58
3.6.2.2 Uji Multikolineritas	58
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	58
3.6.3 Uji Hipotesis	59
3.6.3.1 Uji Regresi Linear Berganda	59
3.6.3.2 Uji ANOVA (Simultan)	60
3.6.3.3 Uji t (Parsial)	60
3.6.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Hasil Penelitian	62
4.1.1 Gambaran Umum Responden	62
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	64
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	66
4.1.3.1. Hasil Uji Normalitas	66
4.1.3.2. Hasil Uji Multikolineritas	67
4.1.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
4.1.4 Uji Hipotesis	68
4.1.4.1. Hasil Uji Analisis Linear Berganda	68
4.1.4.2. Uji ANOVA (Simultan)	69
4.1.4.3. Hasil Uji t (Parsial)	70
4.1.4.4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.2 Pembahasan.....	71
4.2.1. Pengaruh Citra Perusahaan dan <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Loyalitas pelanggan	71
4.2.2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas pelanggan	72
4.2.3. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Loyalitas pelanggan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
DAFTAR LAMPIRAN	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	120

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	35
3.1	Skala Penilaian Instrumen	46
3.2	Kisi-kisi Intrumen	48
3.3	Tabel Operasionalisasi Variabel	48
3.4	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	57
4.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Usia	63
4.3	Rekapitulasi Tanggapan Responden Citra Perusahaan (X_1)	65
4.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Customer Relationship Management (X_2)	65
4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan (Y)	66
4.6	Hasil Uji Normalitas (Sumber: Data Olahan SPSS)	66
4.7	Hasil Uji Multikolinearitas (Sumber: Data Olahan SPSS)	67
4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Sumber: Data Olahan SPSS)	67
4.9	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda (Sumber: Data Olahan SPSS)	68
4.10	Hasil Uji ANOVA (Simultan)	69
4.11	Hasil Uji t (Parsial)	70
4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1.1	Nilai Penjualan Sektor FMCG di <i>E-commerce</i> Indonesia Tahun 2023	1
1.2	Ulasan Google Klinik Kecantikan Oriskin Kedoya	4
1.3	Ulasan Instagram Klinik Kecantikan Oriskin Kedoya (Sumber: Instagram Oriskin Kedoya)	4
1.4	Data Kunjungan Pelanggan Per Bulan Oriskin Kedoya Periode Juli 2024-Juni 2025 (Sumber: Oriskin Kedoya, 2025)	5
1.5	Jenis Perawatan Oriskin	6
2.1	Media Sosial Klinik Kecantikan Oriskin Kedoya (Sumber: Instagram Oriskin Kedoya)	18
2.2	Produk Oriderma Care (Sumber: Media Sosial Oriskin)	20
2.3	Kerangka Pemikiran	40
3.1	Bagan Diagram Alir (<i>Flowchart</i>) Tahapan Penelitian	54
4.1	Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2	Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia	64

DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran	Halaman
1	Instrumen Penelitian	81
2	Hasil Perhitungan Uji Coba Instrumen	86
3	Kisi-Kisi Akhir	96
4	Data Hasil Penelitian	99
5	Data Hasil Pengujian Persyaratan Analisis	110
6	Data Hasil Pengujian Hipotesis	112
7	Dokumentasi Saat Penelitian	114
8	Halaman Pengesahan Seminar Proposal	116
9	Lembar Sertifiat Loa Jurnal	117
10	Surat Izin Penelitian	118

