

**PENGARUH CITRA MEREK DAN *BRAND AMBASSADOR*  
RESTORAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
RESTORAN PAWON BU CETAR BOGOR**

**TUGAS AKHIR**

**FAYZA SYAFIRA**

**203404516025**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN *BRAND AMBASSADOR*  
RESTORAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
RESTORAN PAWON BU CETAR BOGOR**

Diajukan unruk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Pariwisata (S.Par) pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Oleh:**

**FAYZA SYAEIRA**

**203404516025**



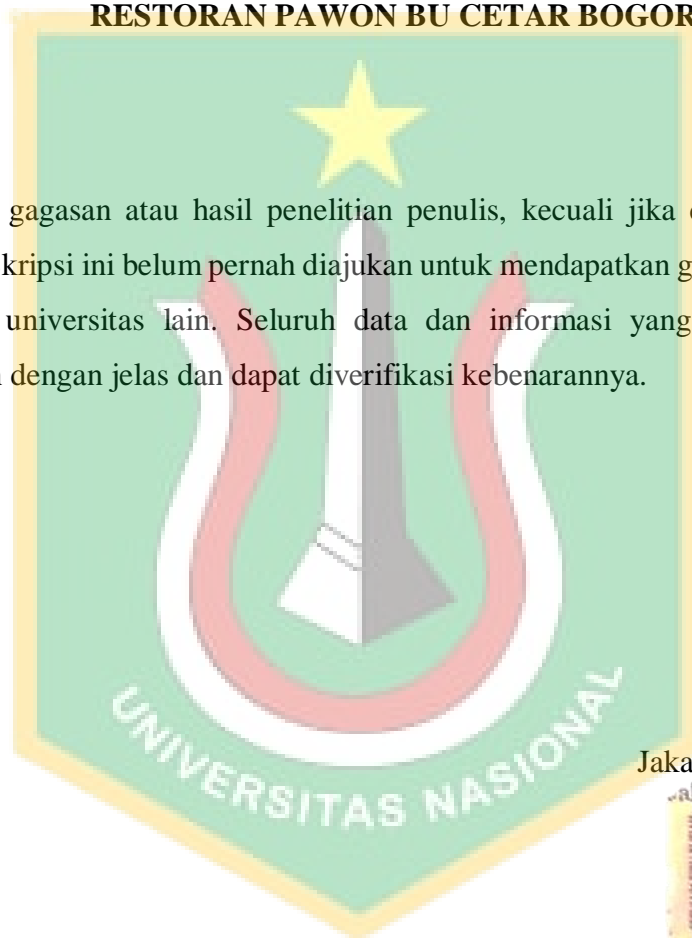
**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan tulus dan mempertegas semua pernyataan dalam skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH CITRA MEREK DAN *BRAND AMBASSADOR* RESTORAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN PAWON BU CETAR BOGOR**

Ini adalah gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali jika disebutkan secara eksplisit. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar pada program serupa di universitas lain. Seluruh data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan dengan jelas dan dapat diverifikasi kebenarannya.



Jakarta, Februari 2024



FAYZA SYAFIRA

203404516025

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH CITRA MEREK DAN BRAND  
AMBASSADOR RESTORAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN PAWON BU  
CETAR BOGOR**

**Nama Mahasiswa : Fayza Syafira**

**Nomor Pokok : 203404516025**

**Program Studi : Pariwisata**

**Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir**

**(Gagih Pradini, S.Par., M.M)**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Pariwisata**

**(Gagih Pradini, S.Par., M.M)**

Jakarta, 8 Februari 2024

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH CITRA MEREK DAN BRAND  
AMBASSADOR RESTORAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN PAWON BU  
CETAR BOGOR**

**Nama Mahasiswa : Fayza Syafira**

**Nomor Induk : 203404516025**

**Program Studi : Pariwisata**

**Diterima dan disetujui oleh Panitia Penilai Tugas Akhir Fakultas Ekonomi  
dan Perdagangan Universitas Nasional.**

**Menyetujui  
Pembimbing Tugas Akhir,**

**( Gagih Pradini, S.Par., M.M )**

**Ketua Penguji,**

**(Anisa Putri K. SSt. Par., M.M)**

**Anggota Penguji,**

**(Dr. Ramang H Demolingo S.S., M.Par)**



**Mengetahui,**

**Dekan,**

**( Prof. Kusuma Dwidowisesio, S.E., M.App.Ec., ph.D )**

**Tanggal Sidang : 22 Februari 2024**

## ABSTRAK

### **PENGARUH CITRA MEREK DAN *BRAND AMBASSADOR* RESTORAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN PAWON BU CETAR BOGOR**

**Oleh:**

**FAYZA SYAFIRA**

**NPM. 203404516025**

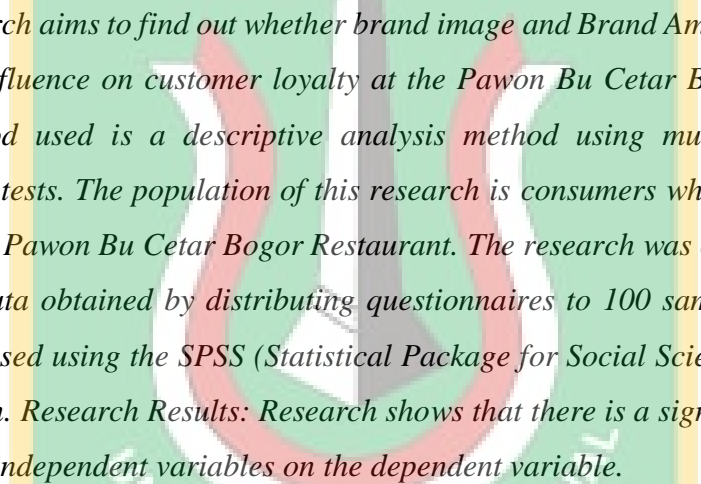
Skripsi, dibawah bimbingan Gagih Pradini, S.PAR., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah citra merek ditambah dengan faktor *Brand Ambassador* berpengaruh terhadap terhadap loyalitas pelanggan Restoran Pawon Bu Cetar Bogor. metode yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan uji koefisiensi regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengunjungi dan memesan makanan di Restoran Pawon Bu Cetar Bogor. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 sampel responden dan diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versi 23. Hasil Penelitian Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kedua variabel independen terhadap variabel dependen.

**Kata Kunci:** citra merek, *brand ambassador*, loyalitas pelanggan.

## ABSTRACT

### ***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND RESTAURANT AMBASSADOR ON THE LOYALTY OF PAWON BU CETAR BOGOR RESTAURANT CUSTOMER***



*This research aims to find out whether brand image and Brand Ambassador factors have an influence on customer loyalty at the Pawon Bu Cetar Bogor restaurant. The method used is a descriptive analysis method using multiple regression coefficient tests. The population of this research is consumers who visit and order food at the Pawon Bu Cetar Bogor Restaurant. The research was carried out using primary data obtained by distributing questionnaires to 100 sample respondents and processed using the SPSS (Statistical Package for Social Sciences) version 23 application. Research Results: Research shows that there is a significant influence of the two independent variables on the dependent variable.*

***Keywords: brand image, brand ambassador, customer loyalty.***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Fayza Syafira
2. Tempat, tanggal lahir : Depok, 22 April 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Raya Sawanan. Gg. Baru 2 No 5B`  
Pancoranmas, Depok.
5. No. Handphone : 085158904436
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : fayzasyafira@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SD NEGERI DEPOK BARU 2
2. 2013 – 2016 : SMP NEGERI 5 DEPOK
3. 2016 – 2019 : SMA NEGERI 12 DEPOK
4. 2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 13 Februari 2024

Fayza Syafira



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya kepada penulis, yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada nabi besar Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi beberapa persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata pada Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Nasional. Judul skripsi ini adalah: **“Pengaruh Citra Merek dan *Brand Ambassador* Restoran Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Pawon Bu Cetar Bogor”**

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, khususnya:

1. Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, MA selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Bapak Prof. Kumba Didowiseso selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M., selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi Universitas Nasional. sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungannya selama proses penyusunan skripsi. Serta Dosen Pembimbing Akademik penulis.
5. Bapak Dr. Ramang H. Demolingo S.S., M.Par dan Ibu Anisa Putri Kusumaningrum Sst.Par., M.M. selaku dosen penguji penulis yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis pada seminar proposal dan juga sidang skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan dan staff sekretariat Fakultas Ekonomi yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis selama penyusunan.
7. Segenap jajaran dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah berkenan membina, memberikan ilmu, dan memberikan dukungan serta

menciptakan motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional

8. Kedua orang tua penulis Bapak Meddy Akhirudin dan Ibu Secha Allatas yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta nasehat yang bertujuan agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan cepat dan tepat waktu. Terima kasih atas doa yang selalu dihaturkan kepada penulis agar menjadi orang yang berguna bagi orang lain, Agama, Bangsa, dan Negara serta menjadi kebanggaan keluarga. Semoga Allah Subhanallahu Wata'ala selalu melimpahkan kesehatan. Keberkahan dan kebahagiaan dunia serta akhirat kepada keluarga penulis.
9. Serta kepada kakak-kakak tersayang penulis Chairul Fajar dan Fahry Dicha Utama yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran maupun memfasilitasi dan memberikan material yang dapat membantu penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lebih mudah dan ringan, ucapan terimakasih sebesar besarnya, semoga selalu diberi kesehatan dan dipertemukan dengan kebahagiaannya.
10. Rekan seperjuangan di Universitas Nasional, khususnya teman satu bimbingan penulis kepada Fauzi, Gilang, Arsyah, Airi, Anisa dan Zoya yang telah berbagi suka dan duka, saling membantu dan bertukar pikiran selama pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
11. Sahabat-sahabat Penulis di Program Studi Pariwisata Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis kepada Vita, Salma, Noviana, Farrah, Nisa, Tiara dan Mocha, terimakasih telah sama sama berjalan dan menyelesaikan perjuangan di waktu yang sama dari masa berkuliah dimulai hingga selesai. Semoga kalian selalu diberi kesehatan oleh yang maha kuasa, kesuksesan dan semoga setelah ini persahabatan kita terus berjalan.
12. Sahabat sekolah penulis, Fatima, Chintya, Ferginia, Donna, Niken, Risya dan semua yang tidak dapat saya sebutkan keseluruhannya, mereka yang selalu memberikan dorongan dan motivasi serta memberikan canda tawa setiap pertemuan.
13. Kepada Eriwiyono Yusuf, terimakasih telah sebanyak banyaknya karena banyak membantu dalam penulisan skripsi ini mulai dari memberikan motivasi,

menemani serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran maupun materi kepada saya. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang dilalui.

14. Kepada Bapak Ade Turmuji selaku general manager restoran Pawon Bu Cetar yang sudah mengizinkan penulis melakukan penelitian di restoran Pawon Bu Cetar, sehingga tugas akhir ini dapat terlaksana dan terselesaikan.
15. Responden yang merupakan pelanggan restoran Pawon Bu Cetar Bogor yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.
16. Serta pihak terkait di luar maupun di dalam Universitas Nasional yang telah membantu penulis dengan gigihnya yang tidak dapat penulis jabarkan satu per satu.

Penulis berpendapat bahwa skripsi ini mempunyai banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis menyambut baik segala bentuk masukan dan masukan dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak lain.



Jakarta, Februari 2024

Penulis

(Fayza Syafira)

## DAFTAR ISI

### HALAMAN DEPAN

HALAMAN PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	vi
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iiiv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>D. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>A. Pariwisata.....</b>	<b>6</b>
1. Pengertian Pariwisata.....	6
<b>B. Citra Merek.....</b>	<b>6</b>
1. Pengertian Citra Merek .....	6
2. Komponen Citra Merek .....	7
3. Indikator Citra Merek.....	8
<b>C. Brand Ambassador.....</b>	<b>9</b>
1. Pengertian <i>Brand Ambassador</i> .....	9
2. Indikator <i>Brand Ambassador</i> .....	10
3. Peranan <i>Brand Ambassador</i> .....	10

<b>D. Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>11</b>
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	11
2. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	11
<b>E. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....</b>	<b>12</b>
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	12
2. Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	13
3. Pengaruh Citra Merek & <i>Brand Ambassador</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	13
<b>F. Hasil Peneliti Terdahulu .....</b>	<b>14</b>
<b>G. Kerangka Analisis.....</b>	<b>15</b>
<b>H. Hipotesis.....</b>	<b>17</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
<b>A. Objek Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>B. Rencana Tahap Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>C. Data Penelitian .....</b>	<b>20</b>
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	20
2. Populasi dan Sampel.....	20
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	21
<b>D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>23</b>
1. Metode Analisis .....	23
2. Pengujian Hipotesis .....	24
a. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
b. Uji Asumsi Klasik .....	25
c. Uji Parsial (Uji <i>t</i> ).....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>29</b>
1. Deskripsi Data Penelitian .....	29

2. Profil Tempat Penelitian.....	29
3. Struktur Organisasi .....	29
<b>B. Karakteristik Responden .....</b>	<b>30</b>
<b>C. Deskripsi Jawaban Responden.....</b>	<b>32</b>
1. Variabel Citra Merek ( $X_1$ ).....	32
2. Variabel <i>Brand Ambassador</i> ( $X_2$ ) .....	38
3. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	40
<b>D. Analisis Data .....</b>	<b>45</b>
1. Uji Instrumen Penelitian.....	45
a. Uji Validitas .....	45
b. Uji Reliabilitas .....	46
2. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas .....	48
b. Uji Multikolinearitas .....	49
c. Uji Heteroskedastisitas .....	50
d. Uji Autokorelasi .....	51
3. Uji Kelayakan Model.....	51
a. Uji t (Parsial).....	51
b. Uji F ( <i>F-Test</i> ) Uji Simultan .....	53
c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	53
4. Analisis Regresi Berganda .....	54
5. Pembahasan .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>56</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>57</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rencana dan Tahap Penelitian.....	18
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert .....	22
Tabel 3.3 Indikator Variabel .....	23
Tabel 4.1 Penampilan Produk Makanan di Pawon Bu Cetar Bogor .....	33
Tabel 4.2 Pernyataan Fasilitas Produk Makanan dan Minuman.....	33
Tabel 4.3 Harga Produk Makanan dan Minuman di Pawon Bu Cetar Bogor.....	34
Tabel 4.4 Fasilitas Pendukung Restoran Citra Merek .....	34
Tabel 4.5 Desain Interior Yang Estetis.....	35
Tabel 4.6 Keunikan Restoran Pawon Bu Cetar Bogor .....	35
Tabel 4.7 Pelayanan yang personal di Pawon Bu Cetar Bogor.....	36
Tabel 4.8 Pengalaman kuliner yang unik di Pawon Bu Cetar Bogor .....	36
Tabel 4.9 Merek produk di restoran Pawon Bu Cetar Bogor.....	37
Tabel 4.10 Kesan Merek Restoran Pawon Bu Cetar Bogor.....	37
Tabel 4.11 Kesesuaian kesan merek di Pawon Bu Cetar Bogor .....	38
Tabel 4.12 Kesaksian <i>Brand Ambassador</i> di Pawon Bu Cetar Bogor .....	38
Tabel 4.13 Dampak <i>Brand Ambassador</i> di Pawon Bu Cetar Bogor .....	39
Tabel 4.14 Testimoni dari <i>Brand Ambassador</i> di Pawon Bu Cetar Bogor.....	39
Tabel 4.15 <i>Brand Ambassador</i> memberikan dorongan .....	40
Tabel 4.16 Penawaran Pengalaman Pelanggan di Pawon Bu Cetar Bogor.....	40
Tabel 4.17 Program Loyalitas Pelanggan di Pawon Bu Cetar Bogor.....	41
Tabel 4.18 Promosi di Pawon Bu Cetar Bogor .....	41
Tabel 4.19 Variasi Menu di Pawon Bu Cetar Bogor .....	42
Tabel 4.20 Indikator Loyalitas Pelanggan di Pawon Bu Cetar Bogor.....	42
Tabel 4.21 Program Loyalitas Keanggotaan di Pawon Bu Cetar Bogor .....	43

Tabel 4.22 Umpan Balik Pelanggan di Pawon Bu Cetar Bogor .....	43
Tabel 4.23 Penawaran pengalaman pelanggan di Pawon Bu Cetar Bogor.....	44
Tabel 4.24 Acara atau Kegiatan Komunitas di Pawon Bu Cetar Bogor.....	44
Tabel 4.25 Acara tematik atau kerjasama di Pawon Bu Cetar Bogor .....	45
Tabel 4.26 Tabel Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.27 Tabel Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.26 Hasil Pengolahan Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov ....	48
Tabel 4.27 Grafik Probability-Plot Regresi Linear .....	49
Tabel 4.28 Hasil Pengolahan Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4.29 Hasil Pengolahan Uji Heteroskedasitas.....	50
Tabel 4.30 Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedasitas.....	50
Tabel 4.31 Hasil Pengolahan Uji Autokorelasi.....	51
Tabel 4.32 Hasil Pengolahan Uji t.....	51
Tabel 4.33 Hasil Uji Durbin Watson.....	52
Tabel 4.34 Hasil Pengolahan Uji F .....	53
Tabel 4.35 Hasil Pengolahan Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.36 Hasil Pengolahan Analisis Regresi Linear Berganda .....	54





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis .....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	29
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	31
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	31
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan .....	32

