

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND TRUST*, DAN *BRAND AWARENESS*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA GOGO CAR WASH
KALIMALANG**

Skripsi diajukan untuk memenuhi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh:

Insania Putri Amanda

NPM: 41183402220076



Program S-1
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND TRUST*, DAN *BRAND AWARENESS*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *GOGO CAR WASH*
KALIMALANG**

Tanggal: 19 Juni 2026

Oleh

Insania Putri Amanda

NPM: 41183402220076

Disetujui,
Pembimbing



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

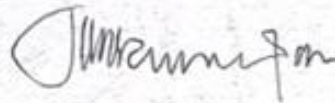
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND TRUST*, DAN *BRAND AWARENESS*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA GOGO CAR WASH
KALIMALANG**

Tanggal: 26 Juni 2026

Oleh

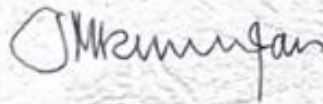
Insania Putri Amanda

NPM: 41183402220076

Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.



Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E.

Mengetahui,
Pembimbing



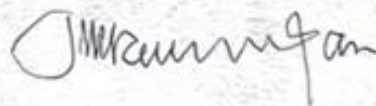
Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen




Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Insania Putri Amanda
NPM : 41183402220076
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh *Brand Image*, *Brand Trust*, dan *Brand Awareness Terhadap Customer Loyalty*
GOGO Car Wash Kalimantan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 09 Juni 2026

Yang menyatakan



Insania Putri Amanda

KATA PENGANTAR

Bismilillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah puji Syukur kehadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Brand Image*, *Brand Trust*, dan *Brand Awareness* Terhadap *Customer Loyalty* Pada *GOGO Car Wash* Kalimalang."

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana manajemen (Strata Satu) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menerima berbagai bantuan, dukungan, bimbingan, serta arahan dari banyak pihak.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Isti Pujiastuti, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. dan Ibu Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E. selaku dosen penguji.
5. Kepada kedua orang tua penulis, meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa mengungkapkan perasaan secara langsung, penulis selalu memahami bahwa di balik setiap perhatian, nasihat, dan usaha yang kalian lakukan terdapat kasih sayang yang begitu besar serta harapan terbaik untuk masa depan penulis. Kalian mungkin tidak selalu menyampaikan dukungan melalui kata-kata, tetapi penulis dapat merasakannya melalui setiap tindakan, perjuangan, dan pengorbanan yang telah diberikan. Segala bentuk pengorbanan, baik berupa waktu, tenaga, pikiran,

maupun dukungan yang tulus, merupakan hal yang tidak akan pernah dapat penulis balas sepenuhnya. Kehangatan keluarga, doa yang senantiasa menyertai, serta kepercayaan yang diberikan menjadi penyemangat terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis berharap dapat terus membanggakan serta membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Terima kasih untuk cinta yang mungkin tidak selalu terucap, tetapi selalu penulis rasakan dalam setiap langkah dan perjalanan hidup ini.

6. Kepada kakak-kakak penulis, terima kasih atas segala dukungan, bantuan material, nasihat, dan motivasi yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Di balik segala kekeraskepalaan dan tingkah laku yang terkadang menguji kesabaran, kalian telah mengajarkan penulis banyak hal tentang arti menerima, memahami, dan menyayangi. Dari hal-hal sederhana tersebut, penulis belajar bahwa kasih sayang tidak selalu ditunjukkan melalui kata-kata, tetapi juga melalui tindakan, kepedulian, dan kebersamaan yang terus terjaga. Dukungan kalian menjadi salah satu sumber semangat bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik.
7. Kepada keenam keponakan tersayang penulis, terima kasih atas kehadiran, keceriaan, dan kebahagiaan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Meskipun terkadang tanpa disadari, canda tawa dan tingkah lucu yang kalian hadirkan menjadi penghibur serta penyemangat bagi penulis di tengah berbagai kesibukan, kelelahan, dan tantangan. Penulis sangat bersyukur dapat melihat kalian tumbuh dan berkembang dari waktu ke waktu. Semoga kalian selalu tumbuh menjadi anak yang sehat, bahagia, dan dapat meraih cita-cita yang diimpikan. Semoga pula kelak kalian menjadi pribadi yang membanggakan keluarga dan senantiasa dikelilingi oleh hal-hal baik dalam setiap langkah kehidupan.
8. Kepada Futri, Dyana, Embem, dan Wise yang telah kebersamai penulis sejak masa mahasiswa baru hingga saat ini, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan selama perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari setiap proses, mulai dari tugas-tugas, diskusi,

hingga perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini, serta sebagai teman seperjuangan yang saling membantu, menguatkan, dan mengingatkan di tengah berbagai tantangan selama empat tahun ini. Terima kasih juga atas pengalaman baru yang telah dibagikan, mulai dari cerita, perjalanan, hingga kesempatan untuk mengeksplorasi makanan dan tempat-tempat baru yang sebelumnya belum pernah penulis kunjungi, yang semuanya menjadi kenangan berharga dan pengalaman yang tak terlupakan. Semoga kebersamaan dan hubungan baik yang telah terjalin ini dapat terus terjaga,

9. Kepada Eca dan Aliyah yang telah kebersamai penulis sejak masa SMA hingga saat ini, terima kasih atas kebersamaan yang tidak pernah putus serta atas segala dukungan yang telah diberikan selama ini. Terima kasih telah menjadi tempat penulis bercerita, tempat berkeluh kesah, dan tempat kembali ketika penulis merasa lelah menghadapi berbagai proses kehidupan, termasuk dalam penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian bukan hanya sebagai teman, tetapi juga sebagai pendengar yang selalu ada tanpa menghakimi, serta memberikan semangat ketika penulis merasa ragu dan hampir menyerah. Semoga persahabatan yang telah terjalin ini tetap terjaga dengan baik, dan semoga kita semua dapat terus saling mendukung dalam setiap langkah kehidupan masing-masing.
10. Kepada Abun dan Aca, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas kehadiran kalian yang tanpa disadari telah menjadi salah satu sumber kebahagiaan dan penguat di tengah lelahnya aktivitas perkuliahan. Kehadiran kalian bukan hanya sekadar hiburan, tetapi juga menjadi pengingat bahwa kebahagiaan yang tulus dapat hadir dari hal-hal sederhana, serta membuat penulis merasa tidak sendirian. Penulis sangat bersyukur telah mengenal kalian karena telah memberikan warna dalam kehidupan penulis, serta menjadi alasan kecil yang membuat penulis tetap bertahan di tengah rasa lelah dan sepi. Penulis berdoa semoga kalian senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, selalu dikelilingi oleh kebaikan dan orang-orang yang tulus, dan hubungan kalian selalu terjaga selamanya. Terima kasih karena telah hadir dan menjadi bagian kecil namun sangat berarti dalam perjalanan hidup penulis.

11. Terakhir, untuk penulis sendiri, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Meskipun banyak hari yang terasa berat, lelah, dan penuh keraguan, penulis tetap memilih untuk melangkah, menyelesaikan setiap proses yang tidak selalu mudah, dan tidak menyerah ketika keadaan terasa tidak berpihak. Seluruh perjalanan yang telah dilewati, baik rasa lelah, kesepian, maupun tekanan selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini, telah membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih kuat dari sebelumnya. Penulis menyadari bahwa perjalanan ini bukan hanya tentang menyelesaikan tugas akhir, tetapi juga tentang belajar mengenal diri sendiri, menerima segala kekurangan, dan tetap berusaha memberikan yang terbaik di tengah keterbatasan. Dengan harapan, setelah ini penulis dapat terus tumbuh, lebih menghargai diri sendiri, dan menjalani kehidupan dengan versi yang lebih baik, lebih tenang, dan lebih kuat dari sebelumnya. Penulis juga berharap perjalanan setelah masa perkuliahan ini dapat membawa penulis menuju kesempatan yang lebih baik, kehidupan yang lebih stabil, serta pencapaian yang dapat membanggakan keluarga dan diri sendiri. Dan semoga Allah SWT selalu meridhai setiap langkah serta menjaga penulis dalam lindungan-Nya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bekasi, 30 Mei 2026

Insania Putri Amanda

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	16
1.3.1 Tujuan Penelitian	16
1.3.2 Manfaat Penelitian	16
1.4 Ruang Lingkup Atau Pembahasan Masalah	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 <i>Grand Theory</i>	19
2.2 <i>Customer Loyalty</i>	21
2.2.1 Definisi <i>Customer Loyalty</i>	21
2.2.2 Faktor - faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Loyalty</i>	21
2.2.3 Indikator - indikator <i>Customer Loyalty</i>	22
2.2 <i>Brand Image</i>	23
2.2.1 Definisi <i>Brand Image</i>	23
2.2.2 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi <i>Brand Image</i>	23
2.2.3 Indikator – indikator <i>Brand Image</i>	24
2.3 <i>Brand Trust</i>	25
2.3.1 Definisi <i>Brand Trust</i>	25
2.3.2 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi <i>Brand Trust</i>	25

2.3.3 Indikator – indikator <i>Brand Trust</i>	26
2.4 <i>Brand Awareness</i>	26
2.4.1 Definisi <i>Brand Awareness</i>	26
2.4.2 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi <i>Brand Awareness</i>	27
2.4.3 Indikator – indikator <i>Brand Awareness</i>	27
2.5 Penelitian Terdahulu	29
2.6 Kerangka Penelitian	34
2.7 Hipotesis Penelitian	37
2.7.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	37
2.7.2 Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	37
2.7.3 Pengaruh <i>Brand Awareness</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Desain Penelitian	39
3.1.1 Metode Penelitian	39
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.1.3 Populasi dan Sampel	40
3.1.3.1 Populasi	40
3.1.3.2 Sampel	40
3.1.4 Jenis dan Sumber Data	41
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2 Instrumen Penelitian	43
3.3 Operasional Variabel Penelitian	43
3.3.1 Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y)	43
3.3.2 Variabel <i>Brand Image</i> (X1)	44
3.3.3 Variabel <i>Brand Trust</i> (X2)	44
3.3.4 Variabel <i>Brand Awareness</i> (X3)	45
3.4 Metode Analisis Data	46
3.4.1 Metode Analisis Statistik Deskriptif	46
3.4.2 Uji Kualitas Data	46
3.4.2.1 Uji Validitas	46
3.4.2.2 Uji Reliabilitas	47

3.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.4.3.1 Uji Normalitas	47
3.4.3.2 Uji Multikolinearitas	48
3.4.3.3 Uji Heterokodastisitas	48
3.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.4.5 Uji Hipotesis	50
3.4.5.1 Parsial (T-test).....	50
3.4.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	50
3.4.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Deskripsi Objek Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	53
4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	57
4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	58
4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i> (X1).....	59
4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Trust</i> (X2)	61
4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Awareness</i> (X3).....	63
4.3 Hasil Uji Instrumen	66
4.3.1 Hasil Uji Validitas	66
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
4.4 Hasil Asumsi Klasik	70
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	70
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	73
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.6 Hasil Uji Hipotesis	79
4.6.1 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	79
4.6.2 Hasil Uji F (Anova)	81
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83

4.8 Kelemahan Penelitian.....	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Layanan GOGO <i>Car Wash</i>	2
Gambar 1.2 Ulasan Pelanggan GOGO <i>Car Wash</i>	11
Gambar 2.1 <i>Dimension of Brand Knowledge</i>	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Brand Image</i> , <i>Brand Trust</i> , dan <i>Brand Awareness</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada GOGO <i>Car Wash</i>	34
Gambar 4.1 Grafik Non Probability Histogram.....	70
Gambar 4.2 Grafik Non Probability Plot	71
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Nama <i>Car Wash</i> di Kota Bekasi	3
Tabel 1.2 Data Customer Loyalty GOGO <i>Car Wash</i> Tahun 2025	5
Tabel 1.3 Pra Survei tentang <i>Customer loyalty</i> GOGO <i>Car Wash</i>	6
Tabel 1.4 Ranking Variabel	8
Tabel 1.5 Pra Survei tentang <i>Brand Image</i> GOGO <i>Car Wash</i>	9
Tabel 1.6 Pra Survei tentang <i>Brand Trust</i> GOGO <i>Car Wash</i>	12
Tabel 1.7 Pra Survei tentang <i>Brand Awareness</i> GOGO <i>Car Wash</i>	14
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Kuesioner dengan Skala likert	39
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan.....	52
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan	53
Tabel 4.6 Rekapitulasi Skor Hasil Jawaban tentang <i>Customer Loyalty</i> (Y)	54
Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor Hasil Jawaban tentang <i>Brand Image</i> (X1).....	56
Tabel 4.8 Rekapitulasi Skor Hasil Jawaban tentang <i>Brand Trust</i> (X2)	58
Tabel 4.9 Rekapitulasi Skro Hasil Jawaban tentang <i>Brand Awareness</i> (X3)	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Brand Image</i> (X1)	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Brand Trust</i> (X2).....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Brand Awareness</i> (X3).....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.19 Hasil Signifikan Parsial (Uji t).....	76
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Anova).....	78
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	95
Lampiran 2. Dokumentasi.....	101
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	102
Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	124
Lampiran 5. Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	127
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis	127
Lampiran 7. Tabel Persentase Distribusi R.....	129
Lampiran 8. Tabel Persentase Distribusi F	132
Lampiran 9. Surat Keputusan Pembimbing	134
Lampiran 10. Kartu Seminar Proposal.....	136
Lampiran 11. Kartu Bimbingan Skripsi.....	138
Lampiran 12. Daftar Layanan GOGO <i>Car Wash</i>	139
Lampiran 13. Google Review GOGO <i>Car Wash</i>	140
Lampiran 14. Hasil Turnitin Skripsi	141
Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup.....	142

ABSTRAK

Insania Putri Amanda (41183402220076)

Pengaruh *Brand Image*, *Brand Trust*, dan *Brand Awareness* Terhadap *Customer Loyalty* Pada GOGO Car Wash Kalimantan.

xiv + 155 halaman + 29 tabel + 8 gambar + 15 lampiran

Kata Kunci: *Brand Image*, *Brand Trust*, *Brand Awareness*, *Customer Loyalty*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Brand Image*, *Brand Trust*, dan *Brand Awareness* Terhadap *Customer Loyalty* Pada GOGO Car Wash Kalimantan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan GOGO Car Wash Kalimantan dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian *nonprobability sampling*. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji statistic serta perhitungan menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Image* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan nilai koefisien sebesar 0,143 (t-statistic 1,677; p-value 0,096). *Brand Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan koefisien sebesar 0,236 (t-statistic 3,032; p-value 0,003). Selain itu, *Brand Awareness* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan koefisien sebesar 0,566 (t-statistic 5,612; p-value 0,000).

Daftar Pustaka: 61 (2008-2025)