

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND TRUST* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK BENING'S *SKINCARE* DI
BATAM**

SKRIPSI



Oleh :
Aurora Maulidina Nabila
200910166

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND TRUST* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK BENING'S *SKINCARE* DI
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :
Aurora Maulidina Nabila
200910166**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Aurora Maulidina Nabila
NPM : 200910166
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND TRUST, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK BENING’S SKINCARE DI BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh di batalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Juni 2024



Aurora Maulidina Nabila
200910166

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND TRUST,
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK BENING'S
SKINCARE DI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

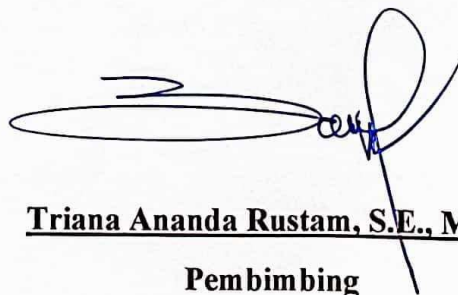
Oleh

Aurora Maulidina Nabila

200910166

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 28 Juni 2024



Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.
Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, *Brand Trust*, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan produk Bening's *Skincare* di Batam secara parsial maupun secara simultan. Sampel terdiri dari 100 responden yang dipilih menggunakan metode purposive sampling, di mana data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner. Analisis dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 25, termasuk uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk, *Brand Trust*, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan produk Bening's *Skincare* di Batam. Temuan ini dapat memberikan wawasan bagi pengembangan Bening's *Skincare* di masa depan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, *Brand Trust*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Product Quality, Brand Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Bening's Skincare products in Batam partially or simultaneously. The sample consisted of 100 respondents selected using the purposive sampling method, in which data is collected through questionnaire distribution. The analysis was performed using SPSS application version 25, including data quality test, classical assumption test, influence test, and hypothesis test. The analysis method used is multiple linear regression. The results showed that Product Quality, Brand Trust, and Customer Satisfaction had a positive and significant effect partially or simultaneously on Customer Loyalty of Bening's Skincare products in Batam. These findings may provide insight for the future development of Bening's Skincare.

Keywords: *Product Quality, Brand Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua tercinta, adik, serta keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang turut membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
8. Responden yang turut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner yang membantu penulis dalam proses penelitian.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 28 Juni 2024



Aurora Maulidina Nabila



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah.....	10
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teori	13
2.1.1. Kualitas Produk	13
2.1.2. <i>Brand Trust</i>	18
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4. Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran	30

2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3.2. Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.3.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.4. Hipotesis	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Sifat Penelitian.....	33
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian	34
3.3.1. Lokasi Penelitian	34
3.3.2. Periode Penelitian	34
3.4. Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1. Populasi	34
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel	35
3.4.3. Teknik <i>Sampling</i>	36
3.5. Sumber Data	37
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
3.8. Metode Analisis Data	39
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.8.2. Uji Kualitas Data	40
3.8.3. Uji Asumsi Klasik	42
3.8.4. Uji Pengaruh	43
3.9. Uji Hipotesis	44
3.9.1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	44
3.9.2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	47

4.3. Jawaban Responden.....	49
4.3.1. Kualitas Produk (X1).....	50
4.3.2. Brand Trust (X2).....	51
4.3.3. Kepuasan Pelanggan (X3)	51
4.3.4. Loyalitas Pelanggan (Y)	52
4.4. Analisis Data.....	53
4.4.1. Hasil Uji Kualitas Data.....	53
4.4.2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.4.3. Hasil Uji Pengaruh.....	60
4.5. Uji Hipotesis	63
4.5.1. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	63
4.5.2. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	64
4.6. Pembahasan	65
4.6.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
4.6.2. Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.6.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
4.6.4. Pengaruh Kualitas Produk, <i>Brand Trust</i> , dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67
4.7. Implikasi Penelitian	67

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN I PENDUKUNG PENELITIAN

LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Permasalahan Kualitas Produk	6
Gambar 1. 2 Permasalahan Kepercayaan Merek.....	7
Gambar 1. 3 Permasalahan Kepuasan Pelanggan.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram	56
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normal <i>P-P Plot</i>	57
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Produk Bening's <i>Skincare</i>	5
Tabel 1. 2 Data Penjualan Bening's <i>Skincare</i>	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Skala Likert	38
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	38
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Usia.....	48
Tabel 4. 3 Pekerjaan	48
Tabel 4. 4 Frekuensi Pembelian	49
Tabel 4. 5 Skor Indikator Variabel Kualitas Produk (X1)	50
Tabel 4. 6 Skor Indikator Variabel Brand Trust (X2)	51
Tabel 4. 7 Skor Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (X3)	52
Tabel 4. 8 Skor Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	64

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Lemeshow	35
Rumus 3. 2 Korelasi Pearson Product.....	40
Rumus 3. 3 Alpha Cronbach	41
Rumus 3. 4 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	44