

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN
PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS BEDAK MUKA PIXY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Indah Amelia Cahyani
210910228**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN
PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS BEDAK MUKA PIXY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Indah Amelia Cahyani
210910228**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Indah Amelia Cahyani

NPM : 210910228

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalita Bedak Muka Pixy Di Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, 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 di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 24 Januari 2025



Indah Amelia Cahyani
210910228

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN
PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
BEDAK MUKA PIXY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Indah Amelia Cahyani
210910228**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 24 Januari 2025



**Hikmah, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk menerapkan strategi pemasaran yang efektif guna mempertahankan loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kepuasan konsumen, kepercayaan, dan pengalaman terhadap loyalitas pengguna bedak wajah Pixy di Kota Batam. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan melibatkan 204 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan rumus Jacob Cohen. Proses analisis data meliputi pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik, pengujian pengaruh, dan pengujian hipotesis. Hasil uji t menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas, dan pengalaman konsumen juga memberikan kontribusi positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas. Temuan tersebut juga diperkuat dengan hasil uji F yang menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kepuasan, kepercayaan, dan pengalaman konsumen menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Temuan tersebut menggarisbawahi pentingnya peningkatan kepuasan konsumen, kepercayaan, dan pengalaman untuk mempertahankan loyalitas pengguna bedak wajah Pixy di Kota Batam.

Kata Kunci: Kepuasan, Kepercayaan, Pengalaman konsumen, Loyalitas.

ABSTRACT

Increasingly tight business competition requires companies to implement effective marketing strategies to maintain consumer loyalty. This study aims to evaluate the effect of consumer satisfaction, trust, and experience on the loyalty of Pixy face powder users in Batam City. A quantitative descriptive approach was used in this study involving 204 respondents selected through purposive sampling techniques based on the Jacob Cohen formula. The data analysis process includes data quality testing, classical assumption testing, influence testing, and hypothesis testing. The results of the t-test indicate that satisfaction has a positive and partially significant effect on loyalty, trust has a positive and partially significant effect on loyalty, and consumer experience also contributes positively and partially significantly to loyalty. The findings are also reinforced by the results of the F test which indicate that simultaneously, the variables of satisfaction, trust, and consumer experience show a positive and significant effect on loyalty. These findings underline the importance of increasing consumer satisfaction, trust, and experience to maintain the loyalty of Pixy face powder users in Batam City.

Keywords: Satisfaction, trust, experience, loyalty.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud 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 Hikmah, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 24 Januari 2025



Indah Amelia Cahyani



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Secara Teoritis.....	10
1.6.2 Secara Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Kepuasan	12
2.1.2 Kepercayaan	15
2.1.3 Pengalaman Konsumen	18
2.1.4 Loyalitas	22
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	28
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	28
2.3.3 Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas	28
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Sifat Penelitian	30
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	31
3.3.1 Lokasi Penelitian	31
3.3.2 Periode Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	32
3.4.3 Teknik Sampling	33
3.5 Sumber data.....	34
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian	36

3.7.1	Variabel Independen (X)	36
3.7.2	Variabel Dependen (Y)	36
3.8	Metode Analisis Data	37
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	37
3.8.2	Uji Kualitas Data	38
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	40
3.8.4	Uji Pengaruh.....	43
3.9	Uji Hipotesis.....	45
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial-Uji t.....	45
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Parsial-Uji F	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	48
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2	Usia Responden.....	49
4.2.3	Pekerjaan	49
4.2.4	Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pernah Bedak Muka Pixy	50
4.2.5	Frekuensi Pembelian	51
4.3	Analisis Deskriptif.....	51
4.3.1	Variabel Kepuasan (X1).....	52
4.3.2	Variabel Kepercayaan (X2).....	53
4.3.3	Variabel Pengalaman Konsumen (X3).....	54
4.3.4	Variabel Loyalitas (Y).....	56
4.4	Analisis Data	57
4.4.1	Uji Kualitas Data	57
4.4.1.1	Uji Validitas	57
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	60
4.5	Uji Asumsi Klasik	61
4.6	Uji Pengaruh.....	67
4.7	Uji Hipotesis.....	69
4.7.1	Uji T (Parsial).....	69
4.7.2	Uji F (Simultan)	70
4.8	Pembahasan	71
4.8.1	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	71
4.8.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	72
4.8.3	Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas	73
4.8.4	Pengaruh Kepuasan,Kepercayaan, dan Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas	74
4.9	Implikasi Hasil Penelitian	75
BAB V.....		76
SIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Simpulan.....	76
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kepuasan.....	4
Gambar 1.2 Kepercayaan	5
Gambar 1.3 Pengalaman Konsumen	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Logo Pixy	47
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Histogram	62
Gambar 4.3 Uji Normalitas Dengan Diagram <i>Normal P-P Plot</i>	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kuesioner.....	35
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala.....	38
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2 Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pernah Bedak Muka Pixy ...	50
Tabel 4.5 Frekuensi	51
Tabel 4.6 Rentang Skala.....	52
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Kepuasan.....	52
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Kepercayaan.....	54
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Pengalaman Konsumen.....	56
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Loyalitas.....	56
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan.....	58
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepercayaan.....	58
Tabel 4.13 Uji Validitas Pengalaman Konsumen.....	59
Tabel 4.14 Uji Validitas Loyalitas.....	60
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	64
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.19 Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.20 Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	68
Tabel 4.21 Uji T	69
Tabel 4.2.2 Uji F.....	70

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Jacob Cohen</i>	32
Rumus 3.2 Rentang Skala	38
Rumus 3.3 <i>Pearson Correlation</i>	39
Rumus 3.4 <i>Alpha Crobach</i>	40
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda.....	43
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	44
Rumus 3.7 Uji t	45
Rumus 3.8 Uji f	46