

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN,  
KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *COSMETIC*  
PIXY DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Elma Suriya Siagian  
210910257**

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

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN,  
KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *COSMETIC*  
PIXY DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Elma Suriya Siagian  
210910257**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Elma Suriya Siagian

NPM : 210910257

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan *Cosmetic 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

A handwritten signature in blue ink is written over a 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METAL POSTAGE'. The serial number 'SA545AJX017204510' is visible at the bottom of the stamp.

**Elma Suriya Siagian**

210910257

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN,  
KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *COSMETIC*  
PIXY DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Elma Suriya Siagian  
210910257**

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

**Batam, 24 Januari 2025**



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beberapa faktor, yaitu kepercayaan konsumen, kualitas produk, dan citra merek, terhadap loyalitas pelanggan produk kosmetik Pixy di Kota Batam. Populasi penelitian terdiri dari konsumen yang telah membeli atau menggunakan produk bedak wajah Pixy di Batam pada tahun 2024, meskipun jumlah pastinya tidak diketahui. Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus *Lamshow* yang menghasilkan 100 responden melalui teknik purposive sampling. Dalam menganalisis data, dilakukan uji kualitas data, uji asumsi klasik, pengujian pengaruh, dan uji hipotesis. Dari hasil regresi linier berganda, ditemukan bahwa kepercayaan konsumen memberikan kontribusi sebesar 17,9% terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berkontribusi sebesar 23,5%, dan citra merek memberikan kontribusi sebesar 33,8%. Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen, kualitas produk, dan citra merek bersama-sama dapat menjelaskan 79,5% variasi dalam loyalitas pelanggan. Temuan uji t dan uji F juga mempertegas bahwa kepercayaan konsumen, kualitas produk, dan citra merek berpengaruh secara signifikan baik secara individu maupun bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Citra Merek, Kepercayaan Konsumen, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of several factors, namely consumer trust, product quality, and brand image, on customer loyalty of Pixy cosmetic products in Batam City. The study population consists of consumers who have purchased or used Pixy face powder products in Batam in 2024, although the exact number is unknown. To determine the sample size, the Lameshow formula was used which produced 100 respondents through a purposive sampling technique. In analyzing the data, data quality tests, classical assumption tests, influence tests, and hypothesis tests were carried out. From the results of multiple linear regression, it was found that consumer trust contributed 17.9% to customer loyalty, product quality contributed 23.5%, and brand image contributed 33.8%. The analysis of the coefficient of determination ( $R^2$ ) shows that consumer trust, product quality, and brand image together can explain 79.5% of the variation in customer loyalty. The findings of the t-test and F-test also emphasize that consumer trust, product quality, and brand image have a significant effect both individually and together on customer loyalty.*

**Keywords:** *Brand Image, Customer Loyalty, Consumer Trust, Product Quality.*



## 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 Tiurniari Purba, S.E., M.M. 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. Pihak responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. 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



Elma Suriya Siagian





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

|                                                                        | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                                            | i       |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                             | ii      |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....                             | iii     |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                        | iv      |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                                   | ii      |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                                  | vi      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                            | vii     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                                | v       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                             | xi      |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                              | xii     |
| <b>DAFTAR RUMUS</b> .....                                              | xiii    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                               |         |
| 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      |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                                         |         |
| 2.1 Kajian Teori .....                                                 | 12      |
| 2.1.1 Kepercayaan Konsumen .....                                       | 12      |
| 2.1.1.1 Pengertian Kepercayaan Konsumen .....                          | 12      |
| 2.1.1.2 Manfaat Kepercayaan Konsumen .....                             | 12      |
| 2.1.1.3 Indikator Kepercayaan Konsumen .....                           | 14      |
| 2.1.2 Kualitas Produk .....                                            | 15      |
| 2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....                               | 15      |
| 2.1.2.2 Manfaat Kualitas Produk .....                                  | 16      |
| 2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk .....                                | 18      |
| 2.1.3 Citra Merek .....                                                | 19      |
| 2.1.3.1 Pengertian Citra Merek .....                                   | 19      |
| 2.1.3.2 Faktor-Faktor Citra Merek .....                                | 21      |
| 2.1.3.3 Indikator Citra Merek .....                                    | 22      |
| 2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....                                        | 23      |
| 2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....                           | 23      |
| 2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....                        | 23      |
| 2.1.4.3 Indikator Loyalitas Pelanggan .....                            | 24      |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                         | 25      |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                           | 26      |
| 2.3.1 Hubungan Kepercayaan konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 26      |
| 2.3.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....      | 27      |
| 2.3.3 Hubungan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....          | 27      |
| 2.4 Hipotesis .....                                                    | 28      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                       |         |

|                                               |                                                                                                      |    |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1                                           | Jenis Penelitian .....                                                                               | 29 |
| 3.2                                           | Sifat Penelitian .....                                                                               | 29 |
| 3.3                                           | Lokasi dan Periode Penelitian .....                                                                  | 30 |
| 3.3.1                                         | Lokasi Penelitian .....                                                                              | 30 |
| 3.3.2                                         | Periode Penelitian.....                                                                              | 30 |
| 3.4                                           | Populasi dan Sampel .....                                                                            | 31 |
| 3.4.1                                         | Populasi .....                                                                                       | 31 |
| 3.4.2                                         | Teknik Penentuan Besar Sampel.....                                                                   | 31 |
| 3.4.3                                         | Teknik <i>Sampling</i> .....                                                                         | 33 |
| 3.5                                           | Sumber Data .....                                                                                    | 33 |
| 3.6                                           | Metode Pengumpulan Data .....                                                                        | 34 |
| 3.7                                           | Definisi Operasional Variabel Penelitian .....                                                       | 35 |
| 3.7.1                                         | Variabel Independen (X) .....                                                                        | 35 |
| 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 .....                                                                              | 39 |
| 3.8.2.1                                       | Uji Validitas .....                                                                                  | 39 |
| 3.8.2.2                                       | Uji Reliabilitas.....                                                                                | 40 |
| 3.8.3                                         | Uji Asumsi Klasik.....                                                                               | 41 |
| 3.8.3.1                                       | Uji Normalitas .....                                                                                 | 41 |
| 3.8.3.2                                       | Uji Multikolinearitas .....                                                                          | 42 |
| 3.8.3.3                                       | Uji Heteroskedastisitas .....                                                                        | 43 |
| 3.8.4                                         | Uji Pengaruh.....                                                                                    | 44 |
| 3.8.4.1                                       | Analisis Regresi Linier Berganda.....                                                                | 44 |
| 3.8.4.2                                       | Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                       | 45 |
| 3.9                                           | Uji Hipotesis.....                                                                                   | 46 |
| 3.9.1                                         | Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....                                                            | 46 |
| 3.9.1                                         | Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....                                                          | 47 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |                                                                                                      |    |
| 4.1                                           | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                                                 | 49 |
| 4.2                                           | Deskripsi Karakteristik Responden .....                                                              | 50 |
| 4.2.1                                         | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                               | 50 |
| 4.2.2                                         | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                       | 50 |
| 4.2.3                                         | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                   | 51 |
| 4.2.4                                         | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....                                | 52 |
| 4.2.5                                         | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Kerutinan Membeli Dan Memakai Cosmetic Pixy..... | 53 |
| 4.3                                           | Deskripsi Jawaban Responden .....                                                                    | 53 |
| 4.3.1                                         | Deskriptif Kepercayaan Konsumen (X1) .....                                                           | 54 |
| 4.3.2                                         | Deskriptif Kualitas Produk (X2) .....                                                                | 55 |
| 4.3.3                                         | Deskriptif Citra Merek (X3).....                                                                     | 57 |
| 4.3.4                                         | Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y).....                                                              | 58 |
| 4.4                                           | Analisis Data .....                                                                                  | 59 |
| 4.4.1                                         | Uji Kualitas Data .....                                                                              | 59 |
| 4.4.1.1                                       | Uji Validitas .....                                                                                  | 59 |

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....                                                                           | 62 |
| 4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....                                                                           | 63 |
| 4.4.2.1 Uji Normalitas .....                                                                            | 63 |
| 4.4.2.2 Uji Multikolinearitas .....                                                                     | 65 |
| 4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....                                                                   | 66 |
| 4.4.3 Uji Pengaruh.....                                                                                 | 67 |
| 4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....                                                           | 67 |
| 4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                  | 69 |
| 4.5 Pengujian Hipotesis.....                                                                            | 70 |
| 4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....                                                         | 70 |
| 4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....                                                       | 71 |
| 4.6 Pembahasan .....                                                                                    | 72 |
| 4.6.1 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                  | 72 |
| 4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                       | 73 |
| 4.6.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....                                            | 74 |
| 4.6.4 Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 75 |
| 4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....                                                                    | 76 |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>                                                                         |    |
| 5.1 Simpulan.....                                                                                       | 78 |
| 5.2 Saran.....                                                                                          | 78 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                             |    |
| <b>Lampiran 1.</b> Pendukung Penelitian                                                                 |    |
| <b>Lampiran 2.</b> Daftar Riwayat Hidup                                                                 |    |
| <b>Lampiran 3.</b> Surat Keterangan Penelitian                                                          |    |
| <b>Lampiran 4.</b> Review Female Daily                                                                  |    |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                              | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Gambar 1.1</b> Kualitas Produk .....                                      | 6       |
| <b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....                                   | 28      |
| <b>Gambar 4.1</b> Uji Normalitas Dengan Histogram .....                      | 63      |
| <b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas Dengan Diagram <i>Normal P-P Plot</i> ..... | 64      |
| <b>Gambar 4.3</b> Uji Heteroskedastisitas .....                              | 67      |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                   | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Tabel 1.1</b> Jenis Bedak Pixy .....                                                           | 4       |
| <b>Tabel 1.2</b> <i>Top Brand Index</i> Bedak Wajah .....                                         | 6       |
| <b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....                                                        | 25      |
| <b>Tabel 4.1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                 | 50      |
| <b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....                                           | 51      |
| <b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                     | 51      |
| <b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....                                    | 52      |
| <b>Tabel 4.5</b> Profil Responden Berdasarkan Kerutinan Membeli Dan Memakai<br>Cosmetic Pixy..... | 53      |
| <b>Tabel 4.6</b> Rentang Skala.....                                                               | 54      |
| <b>Tabel 4.7</b> Deskriptif Kepercayaan Konsumen .....                                            | 54      |
| <b>Tabel 4.8</b> Deskriptif Kualitas Produk.....                                                  | 55      |
| <b>Tabel 4.9</b> Deskriptif Citra Merek .....                                                     | 57      |
| <b>Tabel 4.10</b> Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....                                            | 58      |
| <b>Tabel 4.11</b> Uji Validitas Kepercayaan Konsumen (X1).....                                    | 59      |
| <b>Tabel 4.12</b> Uji Validitas Kualitas Produk (X2) .....                                        | 60      |
| <b>Tabel 4.13</b> Uji Validitas Citra Merek (X3) .....                                            | 61      |
| <b>Tabel 4.14</b> Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....                                     | 61      |
| <b>Tabel 4.15</b> Uji Reliabilitas.....                                                           | 62      |
| <b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....                                       | 65      |
| <b>Tabel 4.17</b> Uji Multikolinearitas .....                                                     | 66      |
| <b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                                         | 68      |
| <b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                         | 69      |
| <b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji t (Parsial).....                                                      | 70      |
| <b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji f (Simultan).....                                                     | 72      |

## DAFTAR RUMUS

|                                                   | Halaman |
|---------------------------------------------------|---------|
| <b>Rumus 3.1</b> <i>Lamshow</i> .....             | 32      |
| <b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....              | 38      |
| <b>Rumus 3.3</b> <i>Pearson Correlation</i> ..... | 40      |
| <b>Rumus 3.4</b> <i>Cronbach's Alpha</i> .....    | 41      |
| <b>Rumus 3.5</b> Regresi Linear Berganda.....     | 45      |
| <b>Rumus 3.6</b> Uji t .....                      | 46      |
| <b>Rumus 3.7</b> Uji F .....                      | 47      |