

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PRODUK SCARLETT WHITENING  
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS  
PENDIDIKAN GANESHA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh  
Luh Mas Pebriani  
NIM 1917041163**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2023**

## SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui,**

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



Rahutama Atidira, S.T., M.M  
NIP. 198805032018031001

Skripsi oleh Luh Mas Pebriani

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 21 Februari 2023

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Rahutama Atidira, S.T., M.M  
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

(Anggota)

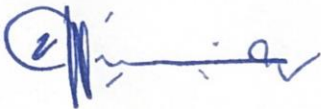
Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 21 Februari 2023

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



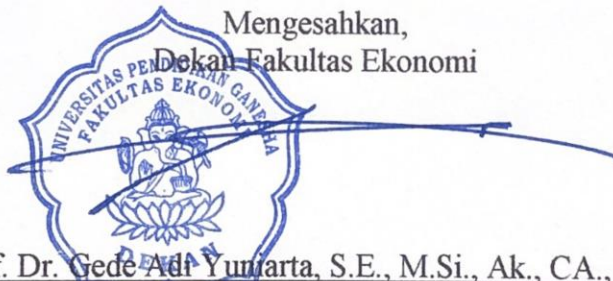
Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 197906162002121002

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk *Scarlett Whitening* Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 Februari 2023  
Yang membuat pernyataan



Luh Mas Pebriani  
NIM.1917041163



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmatnya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk *Scarlett Whitening* pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha”**. Skripsi yang disusun ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Rahutama Atidira, S.T., M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata Usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan saran, dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua penulis dan seluruh keluarga tercinta serta teman-teman saya yang tiada hentinya memberikan dukungan, mendoakan dan

memberikan semangat baik berupa materi maupun moral yang telah banyak membantu dan memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja, 15 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA .....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	13
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2 Kepercayaan Pelanggan.....	17
2.2.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan.....	17
2.2.2 Indikator Kepercayaan Pelanggan.....	18
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	27
2.5.1 Hubungan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27



2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.5.3 Hubungan Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.6 Kerangka Berpikir.....	30
2.7 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2 Desain Penelitian.....	35
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	36
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel Penelitian.....	36
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	37
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	38
3.6.1 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	40
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	45
3.8.1 Uji Secara Simultan (Uji F).....	46
3.8.2 Uji Secara Parsial (Uji t).....	46
3.8.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Data.....	48
4.2 Pengujian Asumsi.....	51
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57

4.5 Pengujian Hipotesis.....	58
4.5.1 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.5.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.6.1 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk <i>Scarlett Whitening</i> pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha.....	61
4.6.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk <i>Scarlett Whitening</i> pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha.....	63
4.6.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk <i>Scarlett Whitening</i> pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha.....	65
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	67
4.8 Implikasi Penelitian.....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
5.1 Rangkuman.....	70
5.2 Simpulan.....	71
5.3 Saran.....	73
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Observasi Awal Loyalitas Pelanggan.....	7
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Fakultas.....	49
Tabel 4.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jurusan.....	49
Tabel 4.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	50
Tabel 4.5	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Uang Saku.....	51
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolonieritas.....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji <i>Glejser</i> .....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.10	Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Output Anova.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1	Merek Produk Perawatan Tubuh.....	2
Gambar 1.2	Data Penjualan <i>Scarlett Whitening</i> 2019-2021.....	5
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk <i>Scarlett Whitening</i> pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Ganesha.....	33
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i> .....	52
Gambar 4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Kuesioner Awal Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	82
Lampiran 02	Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 03	Deskripsi Data Responden.....	88
Lampiran 04	Tabulasi Data.....	90
Lampiran 05	Hasil Output <i>SPSS</i> Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	93
Lampiran 06	Hasil Output <i>SPSS</i> Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda.....	95

