

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PELANGGAN YEPPA KOSMETIK
CABANG SINGARAJA**

SKRIPSI



OLEH:
DESAK KADEK YUDHI THESSA SAVITRI
2217041056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRi - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRi
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN



Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Desak Kadek Yudhi Thessa Savitri ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 04 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. NIP.198505042015042001
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap *Customer Loyalty* dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Pelanggan Yeppa Kosmetik Cabang Singaraja”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Yang membuat pernyataan,



Desak Kadek Yudhi Thessa Savitri

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat serta Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap *Customer Loyalty* dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Pelanggan Yeppa Kosmetik Cabang Singaraja”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan serta saran baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan rasa hormat, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing dan memberikan saran serta masukan selama proses perkuliahan.
6. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. selaku Penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.

9. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
11. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan berbagai macam informasi selama perkuliahan.
12. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
13. Kedua orang tua penulis (Dewa Made Mudita dan Dewa Ayu Kd Sri Arwati), saudara laki-laki penulis (Dewa Putu Yudha Handhi Saputra), dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dengan penuh kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Para sahabat-sahabat penulis (Komang Arda, Luh Putu Sensa Yudiantini, Anak Agung Ngurah Wiksa Permana, Desak Komang Erika Sugiharto Putri, Desak Putu Diah Puspita Dewi, Whilma Modesta Br Sitepu, Faustina Agung Adrea Nathania Christie, Made Dena Suputra, Steven Lie, Ni Komang Fibra Abelia) yang senantiasa memberikan dukungan, doa, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwasannya skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca maupun berbagai pihak sebagai bahan evaluasi serta perbaikan bagi penulis di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi para pembaca.

Singaraja, 26 Mei 2026

Penulis,

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	9
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 10
2.1 <i>Customer Loyalty</i>	10
2.2 Kepercayaan Pelanggan.....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	15
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	18
2.6 Kerangka Berpikir	19
2.7 Hipotesis Penelitian	20
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2 Rancangan Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23

3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	29
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	31
3.7	Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Deskripsi Data	38
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.3	Pengujian Hipotesis	52
4.4	Pembahasan	59
4.5	Implikasi	79
BAB V PENUTUP.....		83
5.1	Ringkasan	83
5.2	Simpulan.....	84
5.3	Saran.....	85
DAFTAR RUJUKAN		88
LAMPIRAN.....		92



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator, dan Skala Ukur	23
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	24
Tabel 3.3 <i>Output</i> Uji Validitas Variabel Terikat.....	24
Tabel 3.4 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	24
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas	25
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	26
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	26
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	27
Tabel 3.9 Definisi Operasional Variabel Mediasi.....	28
Tabel 3.10 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Mediasi	28
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Variabel Mediasi.....	28
Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mediasi	29
Tabel 4.1 Kriteria Skor Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4.2 Analisis Statistik Deskriptif	39
Tabel 4.3 Hasil Deskriptif Data Kepercayaan Pelanggan (X_1).....	40
Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Data Kepuasan Pelanggan (M).....	42
Tabel 4.5 Hasil Deskriptif Data <i>Customer Loyalty</i> (Y)	44
Tabel 4.6 Analisis Karakteristik Responden.....	47
Tabel 4.7 <i>Output</i> SPSS Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap <i>Customer Loyalty</i>	49
Tabel 4.8 Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap <i>Customer Loyalty</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rating Yeppa Kosmetik Cabang Singaraja.....	6
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 3.1	Sub Struktural Pengaruh Kepercayaan (X) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	33
Gambar 3.2	Sub Struktural Pengaruh Kepuasan Pelanggan (M) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	33
Gambar 3.3	Sub Struktural Pengaruh Kepercayaan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (M).....	33
Gambar 3.4	Sub Struktural Pengaruh Kepercayaan (X) terhadap Customer Loyalty (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (M).....	34
Gambar 4.1	Struktur Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap <i>Customer Loyalty</i>	53
Gambar 4.2	Uji Sobel Menggunakan <i>Danielsoper Calculator</i>	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Observasi.....	93
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	98
Lampiran 4. Tabulasi Data Responden	99
Lampiran 5. Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	103
Lampiran 6. Hasil Olah Data SPSS	107

