

**PENGARUH KUALITAS PRODUK *SKINCARE* SKINTIFIC TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya
Kusuma Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan oleh :

FENA ARISKA

NPM : 20420100

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Fena Ariska
NPM : 20420100
Alamat : Jl. Menganti Babatan III E No.15
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk *Skincare* Skintific Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)**" bukan merupakan plagiasi atau sanduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Surabaya, 12 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan,



(Fena Ariska)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

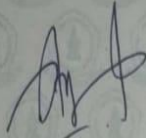
PENGARUH KUALITAS PRODUK *SKINCARE* SKINTIFIC TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)

Diajukan Oleh :

FENA ARISKA
NPM 20420100

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH

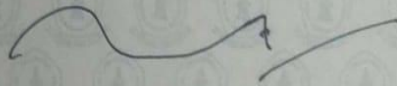
DOSEN PEMBIMBING



Atty Erdiana, SE, M.Ak

NIK/NIP.93217-ET

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM.

NIK/NIP.09420-ET

Tanggal, 31 Januari 2024

Tanggal, 31 Januari 2024

SKRIPSI

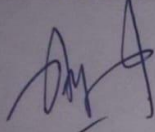
PENGARUH KUALITAS PRODUK *SKINCARE* SKINTIFIC TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FENA ARISKA
NPM : 20420103

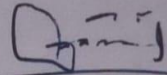
Susunan Dewan Penguji :

DOSEN PEMBIMBING



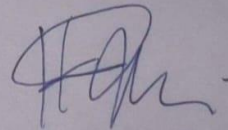
Atty Erdiana, SE.,M.Ak

KETUA DEWAN PENGUJI



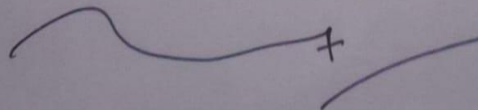
Dr. Wahyudiono, SE.,MM

ANGGOTA DEWAN PENGUJI



Dr. Kristiningsih, SE.,M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal, 31 Januari 2024



Dr. Adrianto Trimarjono, SE.,MM
Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya maka skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Produk Skincare Skintific Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya) dapat saya selesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjan Manajemen (S.M) pada S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang mendalam penulis persembahkan untuk :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. THT-KL (K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Andrianto Trimarjono, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Tri Tjahjo Poernomo, SE., MM selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

5. Ibu Atty Erdiana, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Kepada kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya. Yang pertama, Pintu Surgaku, mama Suliatik. Terima kasih yang sebesar besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala ini. Mama menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempatku pulang, Ma.
Yang kedua, ayahanda Luriyanto seseorang yang darahnya mengalir dalam tubuh saya. Seseorang yang bisa disebut sebagai cinta pertama saya. Terima kasih telah sabar, berjuang, dan melangitkan doa-doa baik untuk penulis.
Terima kasih kepada Mama dan Ayah atas kepercayaan dan kesempatan yang telah diberikan untuk menempuh jenjang perkuliahan. Terima kasih selalu memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan motivasi yang tiada hentinya kepada penulis. Karya tulis sederhana dan gelar ini penulis persembahkan untuk kalian. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama sehingga Mama dan Ayah selalu berada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis.
8. Kepada cinta kasih saudara penulis. Kedua kakak Diki dan Nisa , dan Adik Kayla, Deryl, Nasya, terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
9. Kepada sahabat – sahabat terbaik ku, Yesi dan Mery, kalian adalah teman yang setia dan selalu mendorong saya agar percaya kalau saya bisa sukses, berkat dukungan serta doa saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada sahabat-sahabat tercinta, Gabriela Armanda, Shafa Salsabilla, dan Rafaricha Berynda, kalian adalah orang-orang pilihan yang selalu berada di balik layar, kebersamaan dalam perjuangan dan selalu mau penulis reportkan. Terima kasih selalu setia mendengarkan curahan hati penulis dan selalu memberikan *support* serta pemberi semangat yang paling berharga. Ucapan syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan sahabat terbaik seperti kalian. *See you on top, guys!*
11. Kepada teman-teman Manajemen khususnya Jonatahan, Bram, Hanan, Naufal, Primas, Reva, Dimas, Aan, dan Sheva. Terima kasih selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan tanpa henti sehingga secara tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada orang yang telah memberikan patah hati, terimakasih atas luka yang telah diberikan disaat proses penyusunan skripsi, terimakasih menjadikan pengingat untuk saya sehingga bisa membuktikan dengan elegan bahwa kesuksesan akan mengundang cinta yang berkelas. Terimakasih untuk banyak hal yang menyakitkan dan menjadi proses pendewasaan.
13. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
14. Kepada diri saya Fena Ariska yang telah kuat sampai detik ini, mampu menyelesaikan apa yang sudah dimulai tanpa kata menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak meskipun terus dihantam oleh permasalahan yang ada. Ini merupakan pencapaian yang patut untuk dibanggakan. Terimakasih untuk diriku tetap rendah hati karena ini bukan akhir dari segalanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang masih harus penulis tingkatkan lagi agar bisa

lebih baik kedepannya. Untuk itu, penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak mana pun. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk siapapun yang membacanya, secara khusus untuk berbagai pihak yang berkaitan dengan Ekonomi dan Bisnis.

Surabaya,

2024

Penulis

Fena Ariska

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.1.1 Fungsi Pemasaran.....	10
2.1.1.2 Tujuan Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Produk	11
2.1.2.1 Klasifikasi Produk	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	13
2.1.3.1 Indikator Kualitas Produk	14
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	15
2.1.4 Loyalitas Konsumen.....	15
2.1.4.1 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	16
2.1.4.2 Indikator Loyalitas Konsumen.....	17
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	17

2.1.5.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	18
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen	19
2.1.6 Hubungan Antar Variabel	20
2.1.6.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.6.2 Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Konsumen	21
2.1.6.3 Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen ...	21
2.1.6.4 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen.....	22
2.2 Penelitian Sebelumnya	23
2.2 Hipotesis dan Model Analisis	28
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	28
2.3.2 Model Analisis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel.....	30
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional.....	32
3.4.1 Kualitas Produk (X).....	32
3.4.2 Loyalitas Konsumen (Y).....	33
3.4.3 Kepuasan Konsumen (Z)	33
3.5 Jenis dan Sumber Data	34
3.5.1 Jenis Data	34
3.5.2 Sumber data.....	35
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	36
3.7 Teknis Analisis	37
3.7.1 Uji Instrumen.....	37
3.7.1.1 Uji Validitas	37
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	38
3.7.2 Uji Hipotesis.....	38

3.7.2.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Singkat Skintific	42
4.1.2 Produk Skintific.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden	49
4.3.1.1 Kualitas Produk (X)	50
4.3.1.2 Kepuasan Konsumen (Z).....	51
4.3.1.3 Loyalitas Konsumen (Y)	52
4.4 Analisis Data	53
4.4.1 Uji Instrumen.....	53
4.4.1.1 Uji Validitas	53
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	56
4.4.2 Uji Hipotesis.....	58
4.4.2.1 Uji Persamaan Substruktur I	58
4.4.2.2 Uji Persamaan Substruktur II	60
4.4.2.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	62
4.5 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
5.3 Keterbatasan Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
lampiran.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	23
Tabel 4.1 Produk dari Brand Skintific	44
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Usia	47
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Menurut Program Studi	48
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden.....	49
Tabel 4.6 Jawaban Respoden Mengenai Kualitas Produk	50
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Konsumen.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.11 Uji Persamaan Substruktur I.....	58
Tabel 4.12 Uji Persamaan Substruktur II.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Path Analysis.....	39
Gambar 3.2 Produk Skintific	43
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Peneliti	72
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	79
Lampiran 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif	89
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	99
Lampiran 5. Hasil Uji Persamaan Substruktur I Dan II.....	109

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena adanya persaingan industri kosmetik yang semakin ketat membuat perusahaan harus terus berinovasi untuk menghasilkan produk berkualitas yang mampu memberikan hasil efektif dan memuaskan konsumen. Hal ini diharapkan dapat mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk serta perusahaan dapat bersaing dengan produk lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk *skincare Skintific* terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel menggunakan teknik *non probability sampling*, pengumpulan data diperoleh dari 74 mahasiswa yang merupakan konsumen *skincare Skintific* dengan membagikan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*) dengan bantuan *SPSS V.20*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen memediasi pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This research is motivated by the phenomenon of increasingly fierce competition in the cosmetic industry, making companies have to continue to innovate to produce quality products that are able to provide effective results and satisfy consumers. This is expected to encourage consumers to be loyal to the product and the company can compete with other products. The purpose of this study is to determine the effect of the quality of Skintific skincare products on consumer loyalty with consumer satisfaction as a mediation variable. This study was conducted by taking samples using non-probability sampling techniques, data collection was obtained from 74 students who were consumers of Skintific skincare by distributing questionnaires. The analysis method used is path analysis with the help of SPSS V.20. The results showed that product quality had a significant effect on consumer satisfaction, product quality did not have a significant limited effect.

Keywords: *Product Quality, Consumer Satisfaction, and Consumer Loyalty*