

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK *SKINCARE THE ORIGINOTE* DENGAN
MENGUNAKAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

FIKA RISQI WULANDARI

20420152

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : FIKA RISQI WULANDARI
NPM : 20420152
Alamat : Ds. Luworo Kec. Pilangkenceng Kab. Madiun
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Skincare The Originote Dengan Menggunakan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”*** 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,.....

Yang Membuat Pernyataan,



(Fika Risqi Wulandari)

NPM : 20420152

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK SKINCARE *THE ORIGINOTE* DENGAN
MENGGUNAKAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI

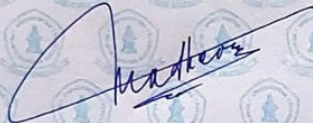
Diajukan oleh :

FIKA RISQI WULANDARI

NPM: 20420152

Telah Disetujui dan Diterima Dengan Baik Oleh:

DOSEN PEMBIMBING



Matheous Tamosang, SE., MSi.

Tanggal : 14 Agustus 2024

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Andrianto Trimarjono, SE., MM.

Tanggal : 14 Agustus 2024

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK SKINCARE *THE ORIGINOTE* DENGAN
MENGGUNAKAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI.

Dipersiapkan dan disusun oleh :

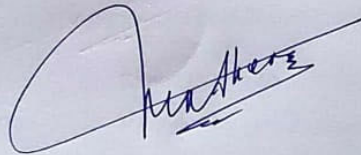
FIKA RISQI WULANDARI

NPM: 20420152

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing

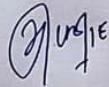
Anggota Dewan Penguji Lain



Matheous Tamosang, SE., MSi.



Wiwik Herawati, SE., MM



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM.

Skripsi Ini Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 14 Agustus 2024



Dr. Andrianto Trimarjono, SE., MM.

ketua program studi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk *Skincare The Originote* Dengan Menggunakan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”** dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan mendapatkan gelar sarjana di Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak dapat bekerja seorang diri tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang tua saya yang tercinta, bapak Bambang Sulistiono dan ibu Kanten yang selalu memberi dukungan dan support dalam menempuh pendidikan sampai di titik ini.
2. Bapak Prof. Dr. dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL (K), FICS. Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M. Ak. Selaku Dekan Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Bapak Dr. Andrianto Trimarjono, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Matheous Tamosang, SE., MSi. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, dan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.

6. Ibu Wiwik Herawati, SE., MM. Selaku dosen wali yang telah membantu saya dan memberikan arahan, bimbingan dan nasihat sejak awal perkuliahan.
7. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM. Selaku wakil Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang membantu serta memberi dukungan terhadap saya agar tidak menyerah dalam menghadapi apapun yang terjadi.
8. Kepada Mas Rizkio yang selalu membantu saya dalam memberikan support, saran dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman saya Dita, Aulia, Vitriani, Rafila dan Azalia yang senantiasa saling memberi semangat, dukungan dan juga saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Diri saya sendiri, Terimakasih untuk tetap berjuang dan tidak menyerah dalam penyelesaian skripsi yang bisa di bilang tidak mudah.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penting mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi pembaca, khususnya keluarga besar Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Surabaya, Juli 2024

Fika Risqi Wulandari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II.....	11
TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Produk.....	11
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.2.1 Definisi Loyalitas Konsumen	19
2.1.3.1 Merancang Dan Menciptakan Loyalitas	20
2.1.4.1 Tahapan Terbentuknya Loyalitas	22
2.1.5.1 Indikator Loyalitas Konsumen.....	23
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.4 <i>Skincare The Originote</i>	35
2.1.5 Hubungan antara Variabel Penelitian.....	36
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	39
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	42
BAB III	44
METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Obyek Penelitian	44
3.2 Jenis Penelitian.....	45
3.3 Identifikasi Variabel.....	45
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.6 Populasi dan Sampel	48
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	50

3.8	Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV		56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Deskripsi Variabel Penelitian	56
4.2	Analisis Data.....	60
4.3	Pembahasan.....	72
BAB V		77
SIMPULAN DAN SARAN		77
5.1	Simpulan	77
5.2	Saran	78
5.3	Keterbatasan.....	78
DAFTAR PUSTAKA		79

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis dan menguji ulang pengaruh kualitas produk sebagai upaya meningkatkan kesetiaan pelanggan dari produk *skincare the originate* dengan menetapkan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dimana data yang dapat dihitung atau diukur secara langsung berupa angka-angka, nilai-nilai dimensi dengan sumber data dari kuisioner yang diisi oleh responden berdasarkan sampel yang telah ditetapkan sebanyak 96 responden, yakni Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan berupa uji instrumen dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastitas serta Analisis Regresi Linier Berganda serta melakukan pengujian hipotesis. Adapun hasil penelitian ini bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan produk *skincare The Originote*, dibuktikan dari perolehan hasil t_{hitung} kualitas produk (X) sebesar 4.429 sedangkan $t_{tabel} = 1.66123$, maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan produk *skincare The Originote* dibuktikan dari perolehan hasil t_{hitung} kepuasan pelanggan (Z) sebesar 3.439 sedangkan $t_{tabel} = 1.66123$, maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk *skincare The Originote* dibuktikan dari perolehan hasil t_{hitung} kualitas produk (X) sebesar 3.630 sedangkan $t_{tabel} = 1.66123$, maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Kepuasan Pelanggan dapat memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Skincare The Originote dibuktikan dari perolehan nilai $t_{hitung} = 3.270418$ lebih besar dari t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1.66123, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh mediasi. Jadi, kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel mediasi antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *kualitas produk, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

This study analyzes and retests the influence of product quality as an effort to increase customer loyalty from the originate skincare product by setting the customer satisfaction variable as a mediating variable. This research is a quantitative research, where data that can be calculated or measured directly in the form of numbers, dimensional values with data sources from questionnaires filled out by respondents based on a predetermined sample of 96 respondents, namely students of the Faculty of Economics and Business, Wijaya Kusuma University Surabaya. The data analysis techniques used were in the form of instrument tests with validity tests, reliability tests, classical assumption tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroskedestistas tests and multiple linear regression analysis as well as hypothesis testing. The results of this study that product quality affects customer loyalty of The Originote skincare products, as evidenced by the results of the product quality calculation (X) of 4,429 while $t_{table} = 1.66123$, then the $t_{table} > t_{table}$ calculation value. Customer satisfaction affects customer loyalty of The Originote skincare product as evidenced by the result of customer satisfaction calculation (Z) of 3,439 while $t_{table} = 1.66123$, then the $t_{table} > t_{table}$ calculation value.

Product quality affects customer satisfaction of The Originote skincare product as evidenced by the results of product quality calculation (X) of 3,630 while $t_{table} = 1.66123$, then the calculation value $> t_{table}$. Customer Satisfaction can mediate the Influence of Product Quality on Customer Loyalty The Originote Skincare Product is evidenced by the acquisition of a t_{cal} value = 3.270418 greater than the t_{table} with a significance level of 0.05 which is 1.66123, so it can be concluded that there is an influence of mediation. So, customer satisfaction can be a mediating variable between product quality and customer loyalty.

Keywords: *product quality, customer loyalty, customer satisfaction*

