

**Anteseden Kepuasan, Kepercayaan Konsumen, serta Kualitas  
Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Maybelline**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Ahmad Dahlan  
Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

**Novita Anggraeni Lestari**

**2000011179**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA  
2023/2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**Anteseden Kepuasan, Kepercayaan Konsumen, serta Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Maybelline**


Diajukan Oleh :  
Novita Anggraeni Lestari  
2000011179

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta  
Pada Tanggal: 27 Feb. 2024

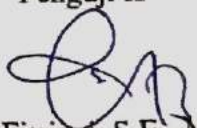
Ketua Penguji

  
Dr. Sukardi, M.M.  
NIPM. 196007231987031001

Penguji I

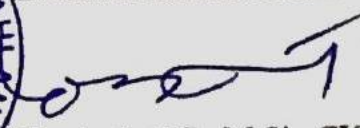
  
Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc  
NIPM. 196411051992041110724598

Penguji II

  
Dyah Fitriani, S.E., M.M  
NIPM. 197808292003090110795468

Mengetahui,  
Deban Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan



  
Yuni Yuniarti, S.E., M.Si., CIQR.  
NIPM. 19700620 199601 011 0784345

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Anteseden Kepuasan, Kepercayaan Konsumen, serta Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Maybelline”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

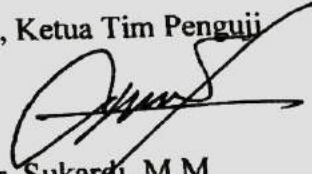
Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 21 Februari 2024  
Yang menyatakan



Novita Anggraeni Lestari  
NIM : 2000011179

Saksi 1, Ketua Tim Penguji



Dr. Sukardi, M.M  
NIPM. 196007231987031001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc  
NIPM. 196411051992041110724598

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Dyah Fitriani, S.E., M.M  
NIPM. 197808292003090110795468

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:  
Nama : Novita Anggraeni Lestari  
NIM : 2000011179  
E-mail : [novita2000011179@webmail.uad.ac.id](mailto:novita2000011179@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas : Anteseden Kepuasan, Kepercayaan Konsumen, serta Kualitas  
Akhir Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Maybelline

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 21 Februari 2024



Novita Anggraeni Lestari

NIM : 2000011179



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Anggraeni Lestari  
NIM : 2000011179  
E-mail : [novita2000011179@webmail.uad.ac.id](mailto:novita2000011179@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas : Anteseden Kepuasan, Kepercayaan Konsumen, serta Kualitas  
Akhir Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Maybelline

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur, serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak) :



Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 21 Februari 2024



Novita Anggraeni Lestari

NIM : 2000011179

Mengetahui,  
Pembimbing



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc

NIPM. 196411051992041110724598

## MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْفُوا وَجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ  
مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri

(Q.S Al Isra:7)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANTESEDEN KEPUASAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN, SERTA KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MAYBELLINE MAHASISWA MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA (Studi Kasus pengguna produk Maybelline Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat support dan bantuan, tetapi sadari bahwa kelancaran dalam penyusunan skripsi ini tidak lain karena berkat doa, motivasi, bantuan serta bimbingan yang sangat besar dari berbagai pihak. Maka dari itu, sudah sepantasnya penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T Rektor Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan tinggi di Universitas Ahmad Dahlan.

2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan izin atas penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah menyetujui proposal penulis untuk penelitian lebih lanjut.
4. Bapak Drs. Hendro Setyono, S.E. M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan nasehat serta bimbingan kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan dan menyalurkan ilmunya selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang terlibat dan membantu selama masa perkuliahan.
7. Kepada kedua orang tua dan saudara yang sangat penulis cintai, yang selalu memberikan do'a serta dukungan kepada penulis.
8. Kepada Muhammad Rifai yang telah memberikan motivasi serta selalu mendengarkan keluhan dan memberikan masukan kepada penulis agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada teman-teman saya yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



10. Kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, tanpa kalian skripsi ini tidak akan terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan membantu menyempurnakan penelitian ini. Penulis memohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan maupun kesalahan. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 21 Februari 2024

Novita Anggraeni Lestari

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>C. Tujuan Masalah</b> .....	7
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
<b>A. Kajian Teori</b> .....	9
<b>1. Kepuasan Konsumen</b> .....	9
<b>2. Kepercayaan Konsumen</b> .....	13
<b>3. Kualitas Produk</b> .....	16
<b>4. Loyalitas Pelanggan</b> .....	20
<b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....	24
<b>C. Hipotesis</b> .....	28
<b>D. Kerangka Berpikir</b> .....	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN .....	32

<b>A. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel</b> .....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	33
4. Jenis dan Sumber Data .....	34
a. Jenis Data.....	34
b. Sumber Data.....	34
5. Teknik Pengumpulan Data.....	35
a. Kuesioner (angket).....	35
b. Skala Pengukuran.....	35
c. Definisi Operasional Variabel .....	36
d. Uji Instrumen / Alat Ukur.....	38
6. Teknik Analisis Data.....	40
a. Uji Regresi Linier Berganda .....	40
b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
c. Uji T.....	42
BAB IV.....	43
ANALISIS DATA .....	43
<b>A. Hasil Penelitian</b> .....	43
1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	43
2. Uji Instrumen atau Alat Ukur .....	46
3. Teknik Analisis Data.....	49
<b>B. Pembahasan</b> .....	54
1. Antecedent kepuasan (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) .....	54
2. Antecedent kepercayaan konsumen (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) ....	55
3. Antecedent kualitas produk (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) .....	56
4. Antecedent kepuasan (X1), kepercayaan konsumen (X2), dan kualitas produk (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) .....	57
BAB V.....	58
PENUTUP.....	58
<b>A. Kesimpulan</b> .....	58

<b>B. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>58</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir.....	30
--	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Survei .....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	36
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4. 1 Data Responden Usia.....	43
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Angkatan .....	44
Tabel 4. 3 Data Berdasarkan Pendapatan.....	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji T .....	53



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui anteseden kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada produk Maybelline Mahasiswa Manajemen Universitas Ahmad Dahlan, anteseden kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada produk Maybelline Mahasiswa Manajemen Universitas Ahmad Dahlan, serta anteseden kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada produk Maybelline Mahasiswa Manajemen Universitas Ahmad Dahlan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Manajemen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* yaitu *stratified random sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 160 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada produk Maybelline Mahasiswa Manajemen Universitas Ahmad Dahlan, Kepercayaan Konsumen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada produk Maybelline Mahasiswa Manajemen Universitas Ahmad Dahlan serta Kualitas Produk memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada produk Maybelline Mahasiswa Manajemen Universitas Ahmad Dahlan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini sebesar 0,549 atau 54,9%.

**Kata Kunci** : Kepuasan, kepercayaan konsumen, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan