

**PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,  
KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
*SCARLETT WHITENING***

**(Pada Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan)**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh :

ITA YULIANTI

2000011228

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**2024**

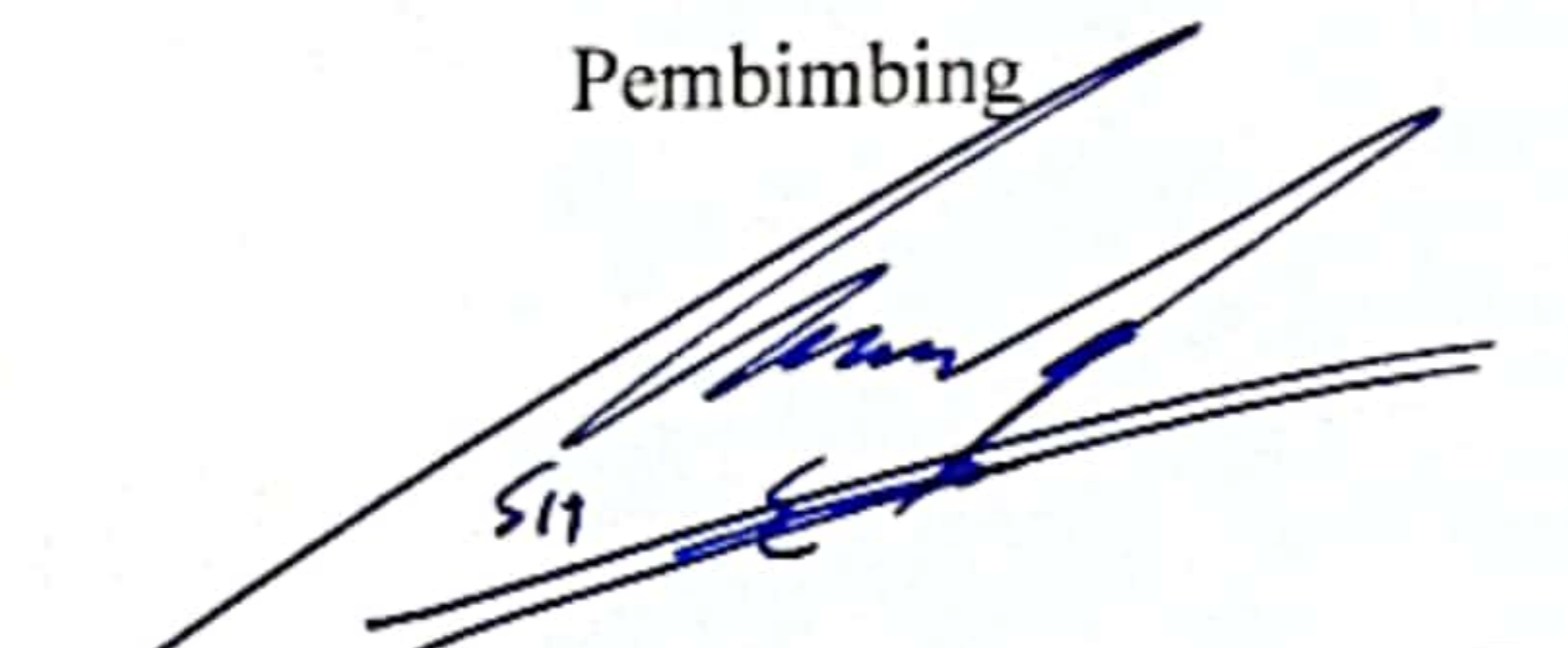
**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,  
KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN *SCARLETT WHITENING***

**(Pada Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan)**



Pembimbing

  
Suryana Hendrawan S.E., M.B.A., CDMP.  
NIPM. 19880201 201606 111 1230973

Yogyakarta, 26 Juni 2024

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,  
KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN *SCARLETT WHITENING***

**(Pada Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan)**

Diajukan Oleh :

Ita Yulianti

NIM: 2000011228

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 27 Juni 2024

Yang terdiri dari

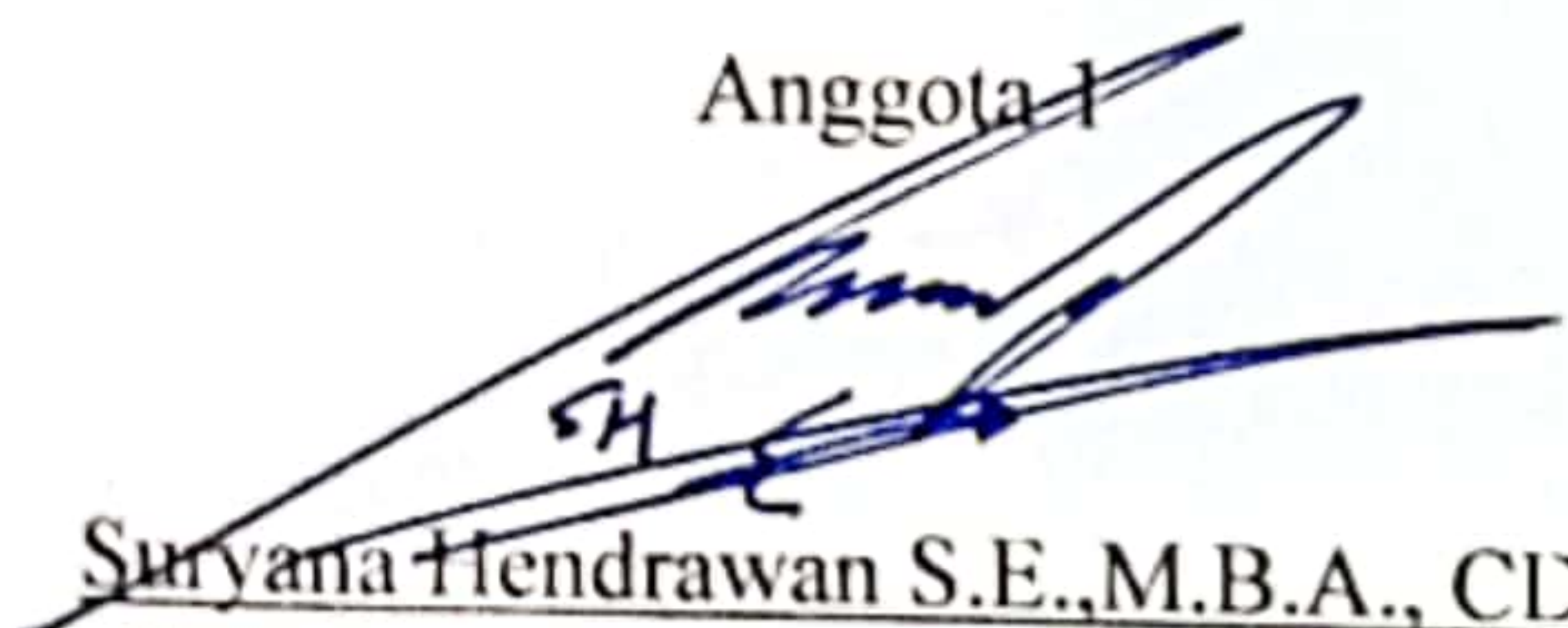


Ketua Penguji

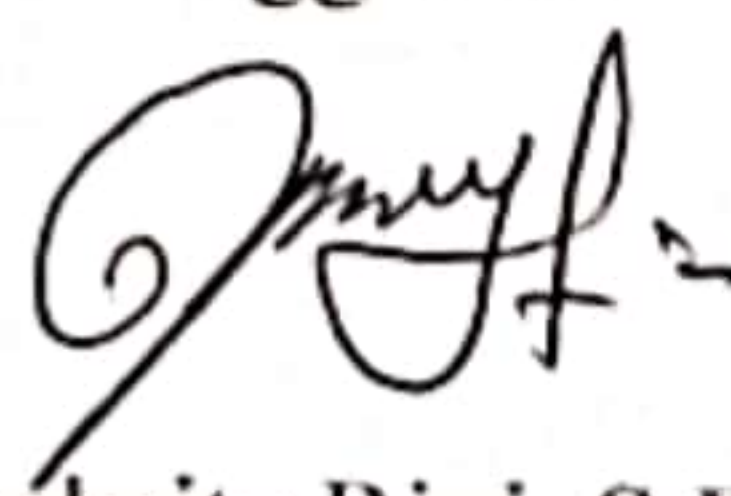
Dr., Sukardi, M.M

NIP: 196007231987031001

Anggota 1

  
Suryana Hendrawan S.E., M.B.A., CDMP  
NIPM. 19880201 201606 111 1230973

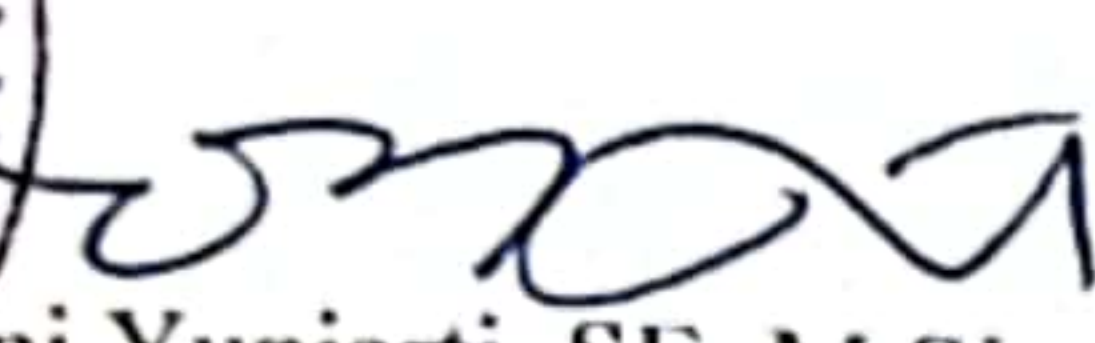
Anggota 2

  
Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc  
NIPM: 19910602 201810 011 1311456

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



  
Dr. Dini Yuniarti, SE., M.Si., CIQnr.

NIPM: 19700620 199601 011 0784345

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Scarlett Whitening* (Pada Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan)** 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 dikemudian 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, 27 Juni 2024  
saya menyatakan



*Ita Yulianti*  
Ita Yulianti

NIM: 2000011228

Seksi 1, Ketua Tim Penguji

*[Signature]*  
Dr., Sukardi, M.M

NIP: 196007231987031001

Saksi II, Anggota Tim Penguji

*[Signature]*  
Suryana Hendrawan S.E., M.B.A., CDMP  
NIPM. 19880201 201606 111 1230973

Saksi III, Anggota Tim Penguji

*[Signature]*  
Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc  
NIPM: 19910602 201810 011 1311456

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda dibawah ini:

Nama : Ita Yulianti  
NIM : 2000011228  
Email : [ita2000011228@webmail.uad.ac.id](mailto:ita2000011228@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Scarlett Whitening* (Pada Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan)

Dengan ini Saya menyatakan:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan 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 pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran 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.

Yogyakarta, 26 Juni 2024

Yang menyatakan



Ita Yulianti

NIM: 2000011228

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda dibawah ini:

Nama : Ita Yulianti  
NIM : 2000011228  
Email : [ita2000011228@webmail.uad.ac.id](mailto:ita2000011228@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Scarlett Whitening* (Pada Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan)

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengolahan 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 Repository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 26 Juni 2024

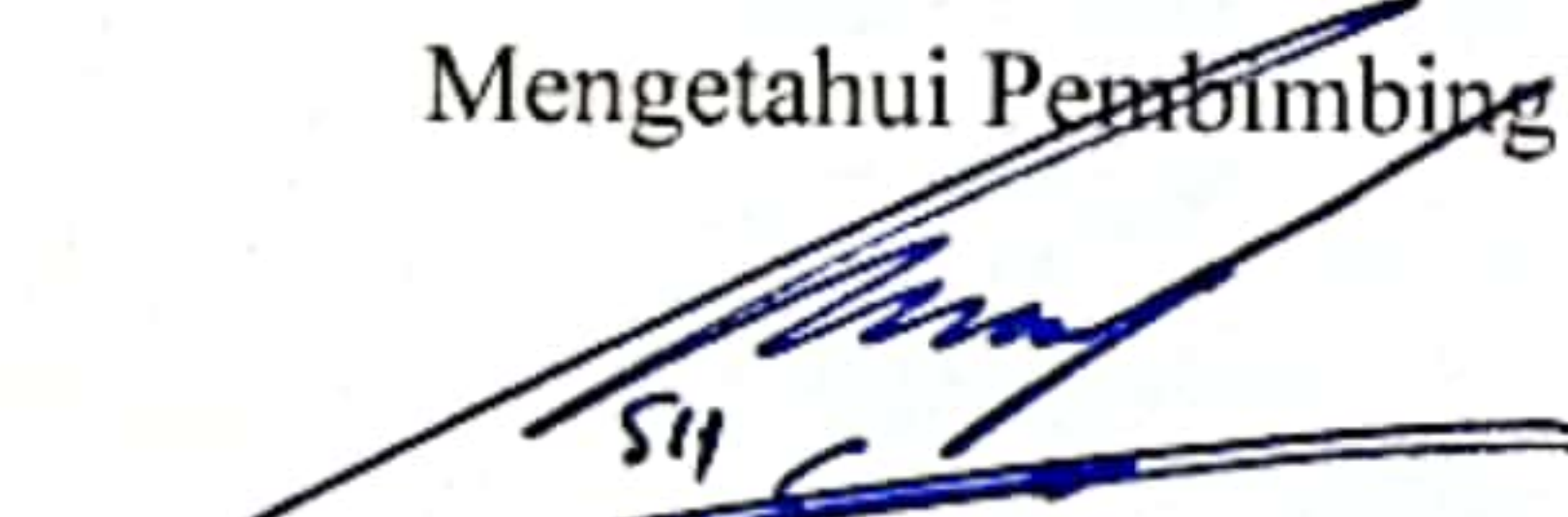
Yang menyatakan



Ita Yulianti

NIM: 2000011228

Mengetahui Pembimbing

  
Suryana Hendrawan S.E., M.B.A., CDMP.  
NIPM. 19880201 201606 111 1230973

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya kecil saya ini untuk orang-orang yang saya sayangi:

1. Kedua orang tua, Ibu Surati dan Bapak Jamin yang selalu dan tanpa henti memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang dalam setiap langkah serta selalu sabar dalam membimbing dan memberikan nasihat, semangat motivasi, serta pengorbanan yang luar biasa demi keberhasilan putrinya di masa yang akan datang sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Teman-teman yang selalu bersedia saya repotkan dan sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk doa, dukungan, saran dan semangatnya selama ini.
3. Keluarga besar Universitas Ahmad Dahlan terutama bagi dosen Program Studi Manajemen terima kasih atas bimbingan Bapak/Ibu dosen selama ini, semoga bermanfaat dan berguna untuk diri saya dan orang lain di kemudian hari.
4. Tak lupa juga teman-teman Manajemen angkatan 2020.

## MOTTO

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

**(Q.S. al-Baqarah: 286)**

*“jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah”*

**(Buya Hamka)**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia, dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis masih diberikan kesempatan sampai titik ini untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan)”. Penelitian ini sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari kerja keras, bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang senantiasa memberikan pengarahan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E, M.M., CFP selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan izin penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Suryana Hendrawan S.E., M.B.A., CDMP. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal membuat skripsi sampai dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
5. Bapak, Ibu/Bapak Dosen serta Karyawan Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan arahan selama proses perkuliahan.
6. Semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir skripsi ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 22 Juni 2024



Ita Yulianti  
NIM: 20000011228

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
INTISARI .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori .....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Pengembangan Hipotesis.....	25
D. Model Penelitian.....	30
<b>BAB III MODEL PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Populasi Dan Sampel.....	31
B. Jenis dan Sumber Data .....	32
C. Definisi Operasional Variabel .....	34
D. Uji Instrumen.....	41

E. Teknik Analisis.....	43
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>45</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	45
B. Pembahasan.....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
A. Simpulan.....	68
B. Keterbatasan Penelitian.....	69
C. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Produk .....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> .....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	45
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 3 Program Studi .....	46
Tabel 4. 4 Tahun Angkatan.....	47
Tabel 4. 5 Usia .....	48
Tabel 4. 6 Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4. 7 Pembelian Produk .....	49
Tabel 4. 8 Hasil (KMO) Variabel Citra Merek (X1) .....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	51
Tabel 4. 10 Hasil Nilai (KMO) Variabel Citra Merek (X2) .....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	52
Tabel 4. 12 Hasil Nilai (KMO) Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4. 14 Hasil Nilai (KMO) Variabel Kualitas Produk (X4).....	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	53
Tabel 4. 16 Hasil Nilai (KMO) Variabel Kepuasan Pelanggan (X5) .....	54
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel 4. 18 Hasil Nilai (KMO) Variabel Loyalitas Pelanggan (Y1) .....	55
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	56
Tabel 4. 20 Data Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4. 21 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4. 22 Uji t .....	60
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Brad Lokal Terfaorit Kuartal II-2022.....	2
Gambar 2.1 Hasil kerangka Berpikir .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian.....	81
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Data Kuesioner.....	87
Lampiran 3. Uji statistik Deskriptif.....	98
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	99
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	104
Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t.....	106
Lampiran 8. T tabel.....	107

## INTISARI

*Scarlett Whitening* merupakan salah satu *brand* Kecantikan dengan produk penjualan tertinggi peringkat pertama di Indonesia dan kecantikan akan terus berkembang semakin pesat. Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan adalah salah satu mahasiswa yang menggemari produk *Scarlett Whitening*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, promosi, kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *scarlett whitening* (Pada Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan). Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa FEB Universitas Ahmad Dahlan yang merupakan pelanggan *Scarlett Whitening*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini *Non Probability Sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel 132 responden dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menyebar kuesioner. Teknik analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, uji t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial citra merek (X1), Promosi (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Kualitas Produk (X4) berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, variabel kepuasan pelanggan (X5) berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** *Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.*