

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK  
KOSMETIK WARDAH**

*THE INFLUENCE OF PERCEPTION OF PRODUCT QUALITY AND BRAND  
IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION  
AS INTERVENING VARIABLES IN WARDAH COSMETIC PRODUCTS*



Oleh

**NIA RUSYDA FASYA**

**20190410317**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK  
KOSMETIK WARDAH**

***THE INFLUENCE OF PERCEPTION OF PRODUCT QUALITY AND BRAND  
IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION  
AS INTERVENING VARIABLES IN WARDAH COSMETIC PRODUCTS***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**NIA RUSYDA FASYA**

**20190410317**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nia Rusyda Fasya

Nomor Induk Mahasiswa : 20190410317

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Produk Kosmetik Wardah”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya 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 ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 10 Maret 2023



Nia Rusyda Fasya

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk mendapat gelar sarjana dengan tepat waktu. Dengan ridho Allah SWT maka dengan penuh rasa bangga dan bahagia skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta yaitu Bapak Ami Saroni dan Ibu Heni Kasih juga kedua adik Dini Atika Hasya dan Hasna Alya Nashita. Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih karena sudah memberikan beribu-ribu doa, semangat, motivasi, dan dukungan baik moril maupun material sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
2. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M. Si. selaku dosen pembimbing penulis yang bersedia menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan juga arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini dan selalu sabar serta mengingatkan untuk terus semangat dan segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat, teman-teman, dan saudara-saudara yang telah memberikan dukungan untuk selalu semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Produk Kosmetik Wardah"**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mendapat gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan kepada perusahaan dan ide bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penulis, meskipun dengan adanya keterbatasan yang dimiliki.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, SE., M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan tenaga yang luar biasa dalam memberikan bimbingan dan arahan juga semangat bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
4. Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama perkuliahan.
5. Bapak dan Mamah serta kedua adik penulis yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan semangat untuk terus maju serta memberikan didikan yang luar biasa dan sabar kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

6. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, doa, semangat, dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian yang akan datang sangat diperlukan guna melengkapi kekurangan dan keterbatasan pada penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat, wawasan, dan gambaran bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 09 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nia Rusyda Fasya', written in a cursive style.

Nia Rusyda Fasya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II</b> .....	<b>13</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
A. Landasan Teori.....	13
1. Perilaku Konsumen ( <i>Consumer Behavior</i> ) .....	13
2. Persepsi Kualitas Produk .....	14
3. Citra Merek .....	17
4. Loyalitas Pelanggan .....	20
5. Kepuasan Pelanggan .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Pengembangan Hipotesis.....	37
1. Hubungan Persepsi Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan .....	37
2. Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan .....	38
3. Hubungan Persepsi Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan .....	39

4. Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan .....	40
5. Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	42
6. Hubungan Persepsi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi. ....	43
7. Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi .....	44
D. Kerangka Konseptual .....	46
<b>BAB III.....</b>	<b>47</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	47
B. Jenis Data.....	47
C. Teknik Pengumpulan Data .....	48
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	51
E. Uji Kualitas Instrumen .....	54
F. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	55
G. Teknik Pengambilan Sampel .....	48
<b>BAB IV .....</b>	<b>64</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	64
1. Objek Penelitian .....	64
2. Subjek Penelitian .....	65
3. Deskripsi Responden .....	66
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	74
1. Uji Validitas .....	74
2. Uji Reliabilitas.....	80
3. Statistik Deskriptif.....	81
C. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis .....	89
1. Analisis Data Structural Equation Modeling (SEM).....	89
2. Uji Hipotesis.....	100
D. Pembahasan .....	100
<b>BAB V.....</b>	<b>115</b>
<b>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN.....</b>	<b>115</b>



A. Simpulan.....	115
B. Keterbatasan Penelitian .....	116
C. Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top of Mind Produk Kategori Perawatan Wajah dan Kosmetik .....	7
Tabel 1. 2 Top Brand Wardah Kategori Perawatan Pribadi (Lipstik) 2019-2022...	8
Tabel 1. 3 Kategori Produk Terlaris 2021 .....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Skala Likert 5 .....	51
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	52
Tabel 4. 1 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	67
Tabel 4. 2 Klasifikasi Berdasarkan Usia Responden .....	68
Tabel 4. 3 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	69
Tabel 4. 4 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	69
Tabel 4. 5 Klasifikasi Berdasarkan Pendapatan Responden .....	71
Tabel 4. 6 Klasifikasi Berdasarkan Frekuensi Pembelian Responden.....	71
Tabel 4. 7 Klasifikasi Berdasarkan Frekuensi Pemakaian Responden.....	72
Tabel 4. 8 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Pembelian Responden .....	73
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas Produk .....	75
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4. 14 Interpretasi Kelas Interval.....	82
Tabel 4. 15 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Produk.....	82
Tabel 4. 16 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	84
Tabel 4. 17 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	86
Tabel 4. 18 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	87
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas Data.....	92
Tabel 4. 20 Pengamatan Data Outliers .....	94
Tabel 4. 21 Notes for Model .....	97
Tabel 4. 22 Penilaian Goodness-of-Fit .....	98
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis .....	100
Tabel 4. 24 Standardized Direct Effects Standardized Indirect Effects .....	105
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi) .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	46
Gambar 4. 1 Diagram Jalur .....	90
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural .....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	123
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden .....	128
Lampiran 3. Karakteristik Responden .....	137
Lampiran 4. Uji Validitas (Cofirmatory Factor Analysis) .....	139
Lampiran 5. Uji Reliabilitas (Construct Reliability) .....	140
Lampiran 6. Interpretasi Kelas Interval .....	142
Lampiran 7. Uji Deskriptif .....	143
Lampiran 8. Model Penelitian .....	145
Lampiran 9. Uji Normalitas.....	147
Lampiran 10. Uji Outlier.....	148
Lampiran 11. Degree of Freedom.....	153
Lampiran 12. Goodness of Fit .....	154
Lampiran 13. Uji Hipotesis .....	155
Lampiran 14. Uji Mediasi .....	156