

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KEPERCAYAAN, LOYALITAS DAN PEMBELIAN
ULANG PADA PELANGGAN KOSMETIK
CANTIK DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

MILADYAH QURROTY
2008210627

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KEPERCAYAAN, LOYALITAS DAN PEMBELIAN
ULANG PADA PELANGGAN KOSMETIK
CANTIK DI SURABAYA

Disusun Oleh :

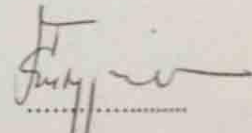
MILADYAH QURROTY

NIM : 2008210627

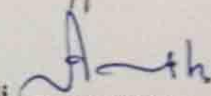
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 30-09-2014

Tim Penguji

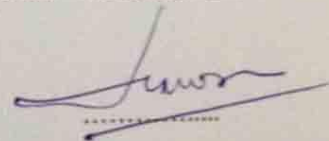
Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, MM,



Sekretaris : Dra. Ec. Aniek Maschudah Il'fitriah, M.Si



Anggota : Drs.Irawan, M.M



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KEPERCAYAAN, LOYALITAS DAN PEMBELIAN
ULANG PADA PELANGGAN KOSMETIK
CANTIK DI SURABAYA**

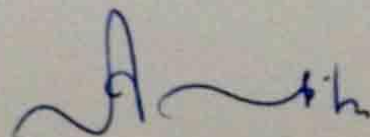
Diajukan oleh :

MILADYAH QURROTY

2008210627

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 22-8-2014



(Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah M.Si)

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Miladyah Qurroty
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Juni 1990
N.I.M : 2008210627
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Loyalitas terhadap Niat Pembelian Ulang Pelanggan Cantik di Surabaya

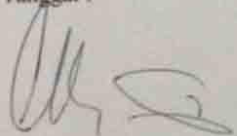
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

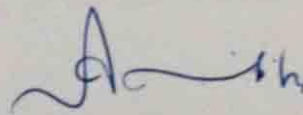
Dosen Pembimbing,

Tanggal :

Tanggal : 27-10-2014



(Mellyza Silvi, SE. M.Si)



(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah M.Si)

MOTTO

**JUST BE YOURSELF, KARENA HIDUP ITU INDAH JIKA KITA BISA
MENJADI DIRI KITA SEBENARNYA**

LEMBAR PERSEMBAHAN

1. ALLAH SWT & Rasulallah SWT

Sujud syukurku kepada ALLAH SWT telah memberiku kemudahan dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini, doa yang selalu saya panjatkan dapat di dengar .

2. Keluarga Besar

Rasa sayang dan perhatian serta doa yang tidak berhenti diberikan Ibu dan Bapak kepada saya selama ini, telah membuat saya menjadi seperti sekarang ini. Ibu dan Bapak orang tua terbaik .. terima kasih atas semua yang telah diberikan kepada saya, mudah mudahan saya bisa setidaknya membalas sebagian dari apa yang telah Ibu dan Bapak berikan selama ini ..
AMIN

3. Dosen Pembimbing Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.

Terima kasih banyak atas perhatian dan kesabaran serta bimbingan ibu selama ini. tentunya saya tidak akan melupakan semua jasa ibu yang begitu besar untuk saya selama ini .Dan saya akan membawa nama baik almamater STIE PERBANAS.

4. Mas Indra Praja Eko Putra

Terima kasih sudah memberikan perhatian yang begitu besar kesabaran yang begitu besar dan waktu yang selalu luang untuk aku, terima kasih sudah bimbing aku sampai sekarang ini. semoga ini adalah awal yang baik untuk kehidupan yang lebih baik di masa yang akan datang.. terima kasih juga untuk doa dari keluarga mas indra.

5. Teman seperjuangan (Fahmi, Ria, Opeg, Rejak, obi, sigit, adit, Angga dowo, Angga gio, Kevin, Alan, Jeng, Bonek)

Alhamdu ??? Lillahhhh!!!! Kita semua selesai menyelesaikan skripsi kita dengan lancarr. Perjuangan kita selama ini sudah membuahkan karya

yang amat luar biasa. Saya tidak akan melupakan semuanya , semangat bantuan dan perhatian satu sama lain. Kalian terbaik guys , semoga kita tetap menjalin silaturahmi sampai kita jadi kakek nenek.

6. Teman teman lawas (mbak maya, mas lutvi,yusmar pentol, mas hermas, bang gan, dll) makasi sudah selalu menemani dikala galau atau dikala seneng i love you guys!
7. Batman Family (mas, mama carla, emak kiki, ko ping, nikita, mas lutfi,tep, ko abe, sinyo, mbak lice, mas bayu, mas kris, mbak omi dll) makasi buat kekeluargaan yang sudah terbangun begitu baik, kitas semua sodaraaaaa .. makasi buat mama carla sudah baik dan mas bayu juga udah bantu aku .. kalian terbaik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan atas segala rahmat dan bantuan yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir / Skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN, LOYALITAS DAN NIAT PEMBELIAN ULANG PELANGGAN KOSMETIK CANTIK DI SURABAYA”**.

Dapat diselesaikan, dalam memenuhi tugas skripsi. Peneliti bersyukur bahwa akhirnya skripsi ini dapat diwujudkan dengan diiringi kesadaran bahwa segala keterbatasan masih terdapat dalam skripsi ini yang masih perlu untuk dikoreksi. Kesadaran bahwa masih banyak sekali yang perlu untuk terus dikoreksi inilah yang menyebabkan penyelesaian skripsi ini banyak mengalami hambatan. Namun hambatan – hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik, walaupun memerlukan waktu yang cukup lama. Akhirnya, peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi positif. Berharap terdapat koreksi – koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inovasi dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik dari peneliti.

Penulis menyadari bahwa peran berbagai pihak sangatlah membantu penulis mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini karena bimbingan dan arahannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Lutfi, SE,M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya dan salah satu dosen keuangan yang pernah mengajar penulis.
2. Ibu Mellyza Silvy SE.,M.Si. selaku ketua jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya dan dosen ajar yang membimbing pada saat mengemban studi di STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu dan tenaga. Serta telah

membimbing dan mengarahkan, serta memberikan saran dan nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Segenap dosen pemasaran dan seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama mengemban pendidikan di STIE Perbanas Surabaya.
5. Seluruh staf dan karyawan STIE Perbanas Surabaya dan perpustakaan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kedepannya bagi jurusan manajemen khususnya bidang manajemen pemasaran.

Surabaya, 14 Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN SIAP DIUJI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Richard Chinomona(2013).....	9
2.1.2 Hong Youl Ha (2008).....	10
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.2 Kepercayaan	14
2.2.3 Loyalitas	14
2.2.4 Pembelian Uang	16
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan.....	16
2.2.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas.....	18
2.2.7 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	19
2.2.8 Pengaruh Loyalitas terhadap pembelian Ulang.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.4 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Batasan Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel	23
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
3.4.1 Definisi Operasional.....	24
3.4.2 Pengukuran Variabel	26

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
---	----

3.6 Instrumen Penelitian	27
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.7.1 Jenis dan Sumber Data	29
3.7.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	30
3.8.1 Uji Validitas	30
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.9 Teknik Analisis Data	31
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	31
3.9.2 Analisis Statistik	31
3.9.3 Pengujian Hipotesis	39
BAB IV METODE PENELITIAN	40
4.1 Gambaran dan Subyek Penelitian	40
4.2 Analisis Data	44
4.2.1 Analisis Data Deskriptif	44
4.2.2 Analisis Data Statistik	49
4.2.3 Ukuran Sampel	49
4.2.4 Uji Asumsi Normalitas	49
4.2.5 Uji Outliers Data	51
4.3 Pembahasan	63
4.3.1Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan	63
4.3.2Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas	64
4.3.3Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	65
4.3.4 Pengaruh Loyalitas terhadap Niat Pembelian Ulang	65
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	68
5.3 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	17 KOSMETIK BERBAHAYA MENURUT BPOM.....	3
Tabel 2.1	PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU DENGAN PENELITIAN SEKARANG	10
Tabel 3.1	KISI-KISI KUISIONER	27
Tabel 3.2	<i>GOODNESS OF FIT INDICES</i>	35
Tabel 4.1	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA.....	40
Tabel 4.2	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASAR JENIS KELAMIN	40
Tabel 4.3	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR	41
Tabel 4.4	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	42
Tabel 4.5	KARAKTERISTIK BERDASARKAN JANGKA WAKTU PEMAKAIAN.....	43
Tabel 4.6	KATEGORI <i>MEAN</i> VARIABEL BEBAS DAN TERIKAT	44
Tabel 4.7	TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN	44
Tabel 4.8	TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEPERCAYAAN.....	45
Tabel 4.9	TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL LOYALITAS	46
Tabel 4.10	TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL NIAT PEMBELIAN ULANG	47
Tabel 4.11	<i>ASSESMENT OF NORMALIT</i>	48
Tabel 4.12	DESKRIPSI NILAI Z – SCORE	49
Tabel 4.13	GOODNESS OF FIT – CFA MODEL AWAL.....	51
Tabel 4.14	HASIL ESTIMASI CFA MODEL AWAL.....	52
Tabel 4.15	PENILAIAN CONVERGENT VALIDITY.....	53
Tabel 4.16	PENILAIAN CONSTRUCY RELIABILITY	55
Tabel 4.17	PENILAIAN <i>CRITICAL RATIO</i>	56
Tabel 4.18	<i>GOODNESS OF FIT</i> MODEL PERSAMAAN SKTRUKTURAL.....	57
Tabel 4.19	HASIL PERMODELAN STRUKTURAL	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN	20
Gambar 4.1 GAMBAR MODEL CFA - AWAL	50
Gambar 4.2 MODEL PERSAMAAN STRUKTURAL – AWAL	57

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARD CUSTOMER
TRUST, CUSTOMER LOYALTY AND CUSTOMER REPURCHASE
INTENTION TOWARD COSMETICS CUSTOMER
IN SURABAYA**

ABSTRACT

Nowadays many industries have developed to fulfill customer's needs. One from many of the industries is cosmetic industries. Many of cosmetics industries in Indonesia make every industry pay more attention and focus on giving the best services and the best solution so they can fulfill customer's need. This study aims to analyze the influence of customer's satisfaction toward customer trust; customer loyalty and customer repurchase intention for cosmetics customer in Surabaya. Data used in this study is 120 respondent using questionnaires as the media and data processed by using AMOS 18.0 and SEM as the analysis tools. This study finds that customer's satisfaction have a positive and significant impact toward customer trust. Customer satisfaction has a positive and significant impact toward customer loyalty. Customer trust has a positive and significant impact toward customer loyalty and customer loyalty have a positive and significant impact toward customer repurchase intention in Surabaya

Keywords: *cosmetic industry, customer trust, customer loyalty, customer repurchase intention, customer satisfaction*