

**PENGARUH KUALITAS PRODUK “X” TERHADAP
KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA MAHASISWI STIE PERBANAS
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

GHEA VIRGIA PRADIZA
2009210049

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK “X” TERHADAP
KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA MAHASISWI STIE PERBANAS
SURABAYA**

Diajukan oleh :

**GHEA VIRGIA PRADIZA
NIM : 2009210049**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 8 Februari 2013



(Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT. Psikolog, CGI., CGA.)

**PENGARUH KUALITAS PRODUK “X” TERHADAP
KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA MAHASISWI STIE PERBANAS
SURABAYA**

Disusun oleh :

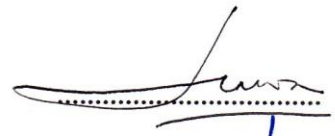
GHEA VIRGIA PRADIZA

NIM: 2009210049

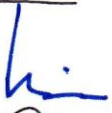
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 18 Februari 2013

Tim Penguji

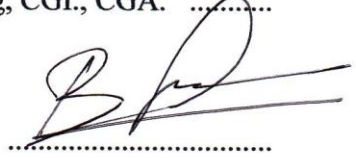
Ketua : Drs. Irawan, M.M.



Sekretaris : Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT Psikolog, CGI., CGA.



Anggota : Bagus Suminar, S.E.,S.Psi.,MM.



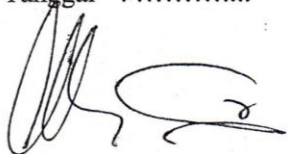
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ghea Virgia Pradiza
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 16 September 1990
N.I.M : 2009210049
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Produk “X” terhadap
Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas
Pelanggan pada Mahasiswi STIE Perbanas
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal : 27 Maret 2013



(Mellyza Silvy, SE., M.Si.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 21 Maret 2013



**(Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT.
Psikolog, CGL, CGA.)**

MOTTO

Setiap masalah, pasti ada solusinya. Yakinlah, masalah ada karena untuk mendewasakan kita

Belajar dari kesalahan, bangkit dari kegagalan dan buktikan kalau kita bisa melakukan apa yang mungkin orang lain belum tentu bisa lakukan

Lakukan yang terbaik selagi kita mampu, karena kesempatan belum tentu datang dua kali

Bermimpilah menjadi orang yang besar dan berusahalah semaksimal mungkin untuk mewujudkan mimpi itu

Tidak ada yang tidak mungkin selama kita mau berjuang. Percaya pada diri sendiri, yakin bahwa kita mampu

Jangan menjadi seseorang yang biasa saja. Jadilah orang yang bisa dibanggakan dan bermanfaat untuk orang di sekeliling kita

**BERUSAHA, BERDOA, TAWAKAL,
IKHLAS, BERSYUKUR**

KEEP SPIRIT !!!



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT akhirnya skripsi Saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswi STIE Perbanas Sarabaga” dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih yang sebesar-besarnya Saya ucapkan kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, Saya berterima kasih kepada :

- ♥ Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahnya sangat membantu Saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ♥ Dosen wali Saya, Ibu Dr. Dra. Ec. Sri Haryati M. M. yang sudah membimbing Saya selama menempah studi di STIE Perbanas Sarabaga.
- ♥ Dosen pembimbing Saya, Ibu Laila Saleh Marita S.Psi., M.MT Psikolog, GGI., CGA. yang sudah meluangkan banyak waktunya dan dengan sabar membimbing Saya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak ya Bu 😊
- ♥ Dosen pengaji proposal Saya, Ibu Emma Julianti, S.E., M.M. yang sudah membimbing Saya dalam penyelesaian proposal skripsi. Dosen pengaji skripsi Saya, Bapak Drs. Irawan, M.M. dan Bapak Bagus Saminar, S.E., S.Psi., MM. yang sudah membimbing Saya dalam pengempamaan skripsi ini.
- ♥ Dosen-dosen STIE Perbanas Sarabaga yang sudah membagikan ilmunya selama Saya kuliah dan mengajarkan Saya yang awalnya Saya tidak tahu menjadi tahu. Terima kasih banyak Pak, Bu 😊
- ♥ Kedua orang tua Saya (Badarudin Do Musa dan Dedeh Kusmiati) yang menjadi motivasi terbesar Saya untuk berusaha menjadi orang yang sukses dan bisa membanggakan mereka. Terima kasih banyak mama, papa atas kasih sayang, dukungan, motivasi, nasihat, semangat, dan doa yang tiada henti-hentinya sehingga Ghea sekarang sudah menjadi SARJANA. Ghea janji bakal berusaha semaksimal mungkin buat bisa bikin mama papa bangga. LOVE YOU mom, dad :)
- ♥ Kedua adik Saya (Romi dan Manda) meskipun kalian kadang ngebelin dan gangguin kakak ngerjain skripsi, tapi justru kebersamaan itu yang bikin kakak semangat buat cepet lulus 😊
- ♥ For My Beloved (Catra Bangs Biru Affsach) makasih gya bebh buat bantuan, motivasi, semangat, dan doanya selama ini. Meskipun aku sering ngebelin, tapi kamu dengan sabar membimbing aku jadi lebih baik dan lebih dewasa lagi. Makasih juga udah mau dengerin aku belajar presentasi sebelum sidang, ngajarin aku banyak hal, bikin aku kuat, dan nemenin aku sampai sekarang. Makasih banyak sayang 😊
- ♥ Keluarga besar dari mama dan papa, makasih banyak nenek, opa, oma, om, tante, mbak, mas, adik, dan semuanya yang udah doain Saya selama ini.
- ♥ Temen seperjuangan, Riko akhirnya kita bisa melewati saat-saat tersulit kemarin gya koo.. Mulai dari nunggu lama tapi ternyata ga jadi bimbingan, nunggu buat revisi dan dapet ACC, minta tanda tangan dosen, dimarahin, tapi justru semua itu yang buat kita kuat. Hahaha ... Alhamdulillah berkat perjuangan kita selama ini akhirnya KITA LÖLÖS dan jadi SARJANA III

- ♥ Temen-temen kost ijo, temen sekamar Priwikarani, temen curhat Amalina, temen berbagi cerita Fitri, Riza, Pipit, Memeg, Rindi, Ninis makasi banyak yga rek buat kebersamaannya selama 3,5 tahun. Banyak kenangan di kost ini, mulai dari senang, sedih, takut, bakal kangen saat-saat itu lagi. Tetap jaga komunikasi yga rek, meskipun mungkin nanti kita jarang ketemu lagi. *Hiks..
- ♥ Guru analisis data, Tiche (Kartika) dan Pakde (Reza) makasi yga udah ngajarin aku SPSS dan perhitungan lainnya. Makasi juga buat Nenok, Rininta, Omi (Dian) dan Kiky buat dukungan dan doanya.
- ♥ Adik-adik Saya dari OPKM Komfif STIE Perbanas Surabaya, makasih banyak yga dek udah mau jadi responden dalam penelitian.ku. Belajar yang rajin biar cepet ngusul aku dek :D
- ♥ Semua pihak yang sudah sudah membantu dan mendoakan Saya yang tidak bisa Saya sebutkan satu per satu. Terima kasih juga buat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang sudah mau meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner Saya. Terima kasih banyak 😊

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan pada Allah S.W.T yang senantiasa menyertai dan memberi kekuatan kepada Peneliti dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk “X” terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswi STIE Perbanas Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Dr. Dra. Ec. Sri Haryati M. M. selaku dosen wali yang telah membimbing Peneliti selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
4. Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT Psikolog, CGI., CGA. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing Peneliti selama proses penyelesaian skripsi di STIE PERBANAS Surabaya.
5. Emma Julianti, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah membimbing Peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Drs. Irawan, M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Bagus Suminar, S.E.,S.Psi.,M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan arahan kepada Peneliti demi kesempurnaan skripsi ini.
8. Badarudin Do Musa dan Dedeh Kusmiati selaku kedua orang tua Peneliti yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi.
9. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu kepada Peneliti selama proses pembelajaran.
10. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 03 Januari 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	14
2.3 Kerangka Konseptual	26
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.5 Instrumen Penelitian	33
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	36
3.9 Teknik Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	41
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	41
4.2 Analisis Data	48
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan	63

5.2	Keterbatasan Penelitian	64
5.3	Saran	64

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

JADWAL PENYUSUNAN SKRIPSI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Daftar Kosmetik Berbahaya Tahun 2009	06
Tabel 2.1	: Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	14
Tabel 3.1	: Kisi-kisi Instrumen Penelitian	34
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.2	: Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	50
Tabel 4.4	: Interval Kelas.....	51
Tabel 4.5	: Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk.....	52
Tabel 4.6	: Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.7	: Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan Pelanggan	54
Tabel 4.8	: Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4.9	: Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.10	: Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Kepercayaan Pelanggan	56
Tabel 4.11	: Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	57
Tabel 4.12	: Hasil Uji t Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.13	: Hasil Uji t Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Kepercayaan Pelanggan	59
Tabel 4.14	: Hasil Uji t Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1	: Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Berbelanja	42
Gambar 4.2	: Karakteristik Berdasarkan Jumlah Merek	43
Gambar 4.3	: Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan	44
Gambar 4.4	: Karakteristik Berdasarkan Alasan Memilih Produk Lain ...	45
Gambar 4.5	: Karakteristik Berdasarkan Informasi Produk Lain	46
Gambar 4.6	: Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Produk	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Output SPSS Uji Indikator Variabel
- Lampiran 6 : Output SPSS Uji Regresi Sederhana

ABSTRACT

The Effect of Product Quality on Satisfaction, Trust, and Customer Loyalty to the Student of STIE Perbanas Surabaya

This research has proposed a conceptual framework to investigate the effects of product quality on satisfaction, trust, and customer loyalty. Product quality refers to customer perceptions regarding the extent to which a product to demonstrate its ability to satisfy customer needs. Customer trust refers to the customer's perception of a product that is believed to provide benefits in accordance with customer expectations. Customer satisfaction refers to the evaluation of the customer's perception of what is acceptable to what is expected to include in the purchase decision itself. Customer loyalty refers to the perception of the customers to make repeat purchases of the same product and willingness to recommend the product to other.

To test the conceptual framework, simple linear regression with SPSS 16.0 program has been used to analyze the data collected from 60 customers of skin care product "X" at STIE Perbanas Surabaya. To test the validity, significance of all the indicator variable value less than 0,05 so as to be valid.

The results of the study indicate that product quality is positively and significantly related to satisfaction, trust, and customer loyalty. Product quality has found to be an important on satisfaction, trust, and customer loyalty. The higher quality of the product, the satisfaction, trust and loyalty of customers is also increasing.

Key words : product quality, customer satisfaction, customer trust, and customer loyalty.