

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi Management di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, selaku *executive director* UPH Surabaya dan dosen pengajar yang telah membantu saya dalam banyak hal selama saya berkuliah di UPH Surabaya.
2. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA. MBA, selaku dosen pengajar, dan dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga,

kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.

4. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Wiliam Santoso S.E., M.AK, selaku pembimbing akademik yang telah membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya.
6. Kepada diri saya sendiri, Adhelia Tasya Harvina yang selalu terus berjuang ditengah banyaknya rintangan dalam mengerjakan dan menyusun tugas akhir ini, yang selalu sabar dan semangat dalam mengerjakan dan menyusun tugas akhir ini.
7. Keluarga saya, terutama orang tua saya Papa, Mama, Bunda, Daddy, dan keluarga saya yang lainnya yang senantiasa mendoakan setiap hari, selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti dan selalu menyemangati saya setiap saat.
8. Sahabat seperjuangan saya selama masa kuliah, Cicilia Veronika Putri, Nadya Elliza Budianti, Jingga Dhewi, yang selalu menyemangati saya, menerima keluh kesah saya, membantu saya dalam segala hal dan menemani saya saat sedih.
9. Pacar saya sekarang yang tidak tahu kedepannya masih bersama atau tidak, sehingga tidak dapat saya sebutkan namanya yang telah menyemangati dan memberikan dukungan kepada saya semasa saya

mengerjakan tugas akhir ini.

10. Teman-teman dan sahabat terbaik saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah membantu dan menemani dalam banyak hal, memberikan dukungan dalam penelitian ini, menjadi teman cerita saya, teman nongkrong saya dan teman lainnya.
11. Grup-grup sosial media, Ladang Sambat, Rondo Galau, Mak-Mak Rumpi, Privat Keluarga Estetik, UPH 2018A, IBM 2018, dan lain-lain yang telah membantu dalam memberikan semangat dan informasi penting yang berhubungan dengan penelitian ini.
12. Kepada responden-responden saya yang telah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner saya.
13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama.

Sidoarjo, 01 Desember 2021

Adhelia Tasya Harvina

## DAFTAR ISI

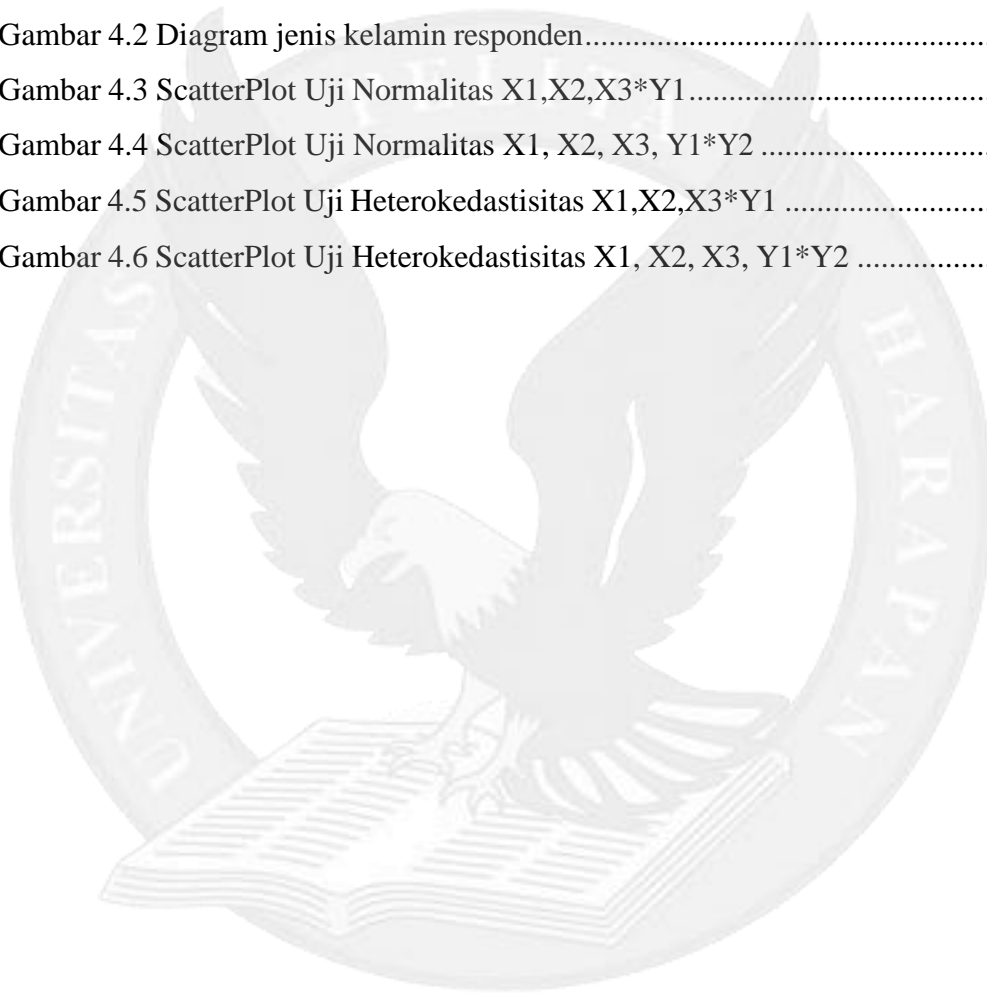
TUGAS AKHIR .....	i
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.5.2 Manfaat Praktis .....	13
1.6. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Kualitas Produk .....	14
2.1.1.1 Ukuran Produk .....	16
2.1.2 Citra Merek .....	17
2.1.2.1 Asosiasi Merek .....	18
2.1.2.2 Karakter Merek.....	18
2.1.2.3 Pengukuran Citra Merek .....	19
2.1.2.4 Ukuran Citra Merek .....	19
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.4 Kualitas Layanan.....	24

2.1.4.1	Ukuran Kualitas Layanan.....	25
2.1.4.2	Strategi Tingkatkan Kualitas Layanan.....	26
2.1.4.3	Tata metode Buat Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	28
2.1.5	Loyalitas Pelanggan .....	29
2.1.5.1	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan .....	30
2.2	Studi Terdahulu .....	31
2.3	Hipotesis.....	32
2.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.3.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.3.4	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	34
2.3.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.6	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	35
2.3.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	36
2.4	Model Penelitian.....	37
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	37
<b>BAB III</b>	<b>.....</b>	<b>41</b>
<b>METODELOGI PENELITIAN</b>	<b>.....</b>	<b>41</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	41
3.2	Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1	Populasi .....	41
3.2.2	Sampel.....	42
3.3	Sumber Data.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.6	Instrumen Penelitian.....	46
3.7	Metode Analisis Data .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>49</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....</b>	<b>49</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	49
4.1.1	Profil Perusahaan.....	49
4.1.2	Profil Responden .....	50
4.2	Analisis Data .....	52
4.2.1	Tanggapan Responden .....	52
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel .....	60

4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	67
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.3 Pengujian Hipotesis .....	78
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1) .....	78
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2) .....	79
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3) .....	80
4.3.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4) .....	80
4.3.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5) .....	81
4.3.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6) .....	82
4.3.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7).....	82
4.4 Pembahasan .....	83
<b>BAB V .....</b>	<b>102</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>102</b>
5.1 Simpulan.....	102
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	102
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	109
5.2 Implikasi.....	110
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	110
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	111
5.3 Rekomendasi .....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	117
KUESIONER PENELITIAN .....	A-1

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sepuluh negara dengan pertumbuhan E-commerce tercepat .....	4
Gambar 1.2 Produk Scarlett.....	5
Gambar 1.3 Penguasaan Brand Perawatan Tubuh.....	7
Gambar 1.4 Ulasan pelanggan skincare Scarlett .....	9
Gambar 4.1 Diagram Usia Responden .....	55
Gambar 4.2 Diagram jenis kelamin responden.....	56
Gambar 4.3 ScatterPlot Uji Normalitas $X_1, X_2, X_3 * Y_1$ .....	75
Gambar 4.4 ScatterPlot Uji Normalitas $X_1, X_2, X_3, Y_1 * Y_2$ .....	76
Gambar 4.5 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas $X_1, X_2, X_3 * Y_1$ .....	77
Gambar 4.6 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas $X_1, X_2, X_3, Y_1 * Y_2$ .....	77



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Likert Scale Point</i> .....	47
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.1 Usia Responden .....	54
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek .....	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	61
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	62
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	64
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Produk .....	65
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Citra Merek.....	67
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan .	68
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	70
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas.....	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas.....	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4.20 Regresi pengaruh kualitas produk, citra merek, kualitas layanan, terhadap kepuasan pelanggan.....	79
Tabel 4.21 Regresi pengaruh kualitas produk, citra merek, kualitas layanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	82
Tabel 4.22 Rangkuman Hasil Hipotesis .....	84
Tabel 4.23 Indikator yang membentuk Kualitas Produk .....	95



Tabel 4.24 Indikator yang membentuk Citra Merek .....	97
Tabel 4.25 Indikator yang membentuk Kualitas Layanan .....	99
Tabel 4.26 Indikator yang membentuk Kepuasan Pelanggan.....	102
Tabel 4.27 Indikator yang membentuk Loyalitas Pelanggan .....	105
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	115
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	120



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER PENELITIAN .....	A-1
LAMPIRAN B : LAMPIRAN TABULASIDATA.....	B-1
LAMPIRAN C : LAMPIRAN HASIL UJIDESKRIFTIF .....	C-1
LAMPIRAN D : LAMPIRAN HASIL TURNITIN.....	D-1

