

**KEPUASAN KONSUMEN MEMEDIASI KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Di Sonae Beauty Studio)**

SKRIPSI



OLEH:

**ELMIYAH HOLIFATUS SAHRA
NPM. 2003102238**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

**KEPUASAN KONSUMEN MEMEDIASI KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Di Sonae Beauty Studio)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas PGRI MADIUN untuk memenuhi salah satu
persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1
Program Studi Ekonomi Bisnis**

Oleh:

**ELMIYAH HOLIFATUS SAHRA
NPM. 2003102238**

**PROGRAM STUDI EKONOMI BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Elmiyah Holifatus Sahra telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 01 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Madiun, 01 Juli 2024

Pembimbing II,




Hendra Setiawan., S.E., M.M.
NIDN. 0702089403

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi oleh Elmiyah Holifatus Sahra ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Senin tanggal 08 Juli 2024.


Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Ketua


Robby Sandhi Dessyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802


Sekretaris


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Anggota


Hendra Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 0702089403

Anggota


Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Anggota




Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603



Mengesahkan,
Kaprodiksi Manajemen


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elmiyah Holifatus Sahara
NIM : 2003102238
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 1 Juni 2024
Yang membuat pernyataan



Elmiyah Holifatus Sahara

NIM. 2003102238

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO:

"Dan barang siapa yang bertaqwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya".

(Q.S.At-Talaq:4)

"Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat." - Imam Syafi'i

Skripsi ini Kupersembahkan untuk:

*Ayah dan ibu tercinta
Yang memberikan doa dan dukungannya
Semua saudaraku dan rekan
Almamater tercinta*

KATA PENGANTAR

Dengan kerendahan hati, penulis ucapkan puji syukur yang sedalam-dalamnya pada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmad dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Kepuasan Konsumen Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Sonae Beauty Studio).

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat utama guna menempuh gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Madiun. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, petunjuk dan nasehat dari berbagai pihak, sehingga berbagai kesulitan dapat teratasi.

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd, selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si.,Ak.,AA.,CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, SE, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
4. Ibu Dr. Apriyanti, SE, MM, selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Serta selaku Dosen Pemimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.

5. Bapak Hendra Setiawan, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
6. Cinta pertama dan panutanku Bapak Sahral dan Ibu Sri wahyuningsih. Terima kasih atas segala nasehat, semangat, motivasi, kerja keras, dan doa yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Kepada saudara-saudara saya Wahida,Alfi dan Aliefando. Terimakasih atas semangat dan dukungan walaupun melalui celoteh dan kelucuannya tetapi penulis percaya itu sebagai bentuk dukungan dan motivasi.
8. Kepada Angga Dwi Raga partner terbaik saya, yang selalu mendukung saya dalam hal apapun ,terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik doa, tenaga, waktu, pikiran maupun materi kepada saya. Terima kasih telah menjadi bagian awal dari perjalanan kuliah penulis hingga sekarang.

Atas bantuan tersebut, peneliti berdoa agar amal baik semua pihak mendapat imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti senantiasa terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya skripsi ini di masa yang akan datang.

Madiun, Juni 2024

Elmiyah Holifatus Sahra

NIM 2003102238

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	11
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	14
A. Kajian Pustaka	14
B. Penelitian terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran	36
D. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	44

A. Tempat dan Waktu Penelitian	44
B. Desain Penelitian	45
C. Populasi Penelitian	45
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	47
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Instrumen Penelitian	50
G. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV ANALISIS DATA.....	59
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
B. Deskripsi Data.....	60
C. Pembahasan	81
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Implikasi Dan Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN – LAMPIRAN	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	159

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Rata-Rata Pengunjung Setiap Bulan.....	3
Tabel 1.2: Rata-Rata Pengunjung Pesaing Setiap Bulan	4
Tabel 1.3: Perbandingan Sonae Beauty Studio Dengan Pesaing	4
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 : Jadwal Penelitian	44
Tabel 4.1: Harga Treatment Sonae Beauty Studio	60
Tabel 4.2: Usia	61
Tabel 4.3: Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4.4 : Jenis Pekerjaan.....	62
Tabel 4.5 : Penghasilan Responden	63
Tabel 4.6 : Uji Validitas Variabel X_1 , X_2 , Y dan Z.....	65
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.8 : Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi 1.....	67
Tabel 4.9 : Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi 2.....	67
Tabel 4.10 : Hasil Uji Multikolinearitas Regresi 1	68
Tabel 4.11 : Hasil Uji Multikolinearitas Regresi 2	68
Tabel 4.12 : Hasil Uji Autokorelasi Regresi 1	70
Tabel 4.13 : Hasil Uji Autokorelasi Regresi 2	70
Tabel 4.14 : Hasil Uji heterokedastisitas Regresi 1	71
Tabel 4.15 : Hasil Uji Heterokedastisitas Regresi 2	72
Tabel 4.16 : Hasil Uji t Regresi 1.....	73
Tabel 4.17 : Hasil Uji t Regresi 2.....	74
Tabel 4.18 : Hasil Uji R^2 Regresi 1.....	76
Tabel 4.19 : Hasil Uji R^2 Regresi 2.....	76
Tabel 4.20 : Persamaan Regresi 1	77
Tabel 4.21 : Model Summary Persamaan Regresi 1	77
Tabel 4.22 : Persamaan Regresi 2	79
Tabel 4.23 : Model Summary Persamaan Regresi 2	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Pangsa Pasar Kecantikan	2
Gambar 2.1	: Teori Perilaku Direncanakan	15
Gambar 2.2	: Kerangka Berpikir.....	49
Gambar 3.1	: Hasil Diagram	81