

**PENGARUH *BRAND TRUST*, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PRODUK VIVA COSMETICS
(Studi pada Konsumen di Kota Madiun)**

SKRIPSI



**OLEH:
FITRI ROHMADANI
NIM. 2203102226**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
Juni 2026**

**PENGARUH *BRAND TRUST*, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PRODUK VIVA COSMETICS
(Studi pada Konsumen di Kota Madiun)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1
Manajemen

OLEH:

FITRI ROHMADANI

NIM. 2203102226

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

Juni 2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Fitri Rohmadani telah diperiksa dan disetujui untuk di uji.

Madiun, 20 Juli 2026

Pembimbing I,



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

NIDN. 0708108702

Madiun, 20 Juli 2026

Pembimbing II,



Dr. Apriyanti, S. E., M. M.

NIDN. 0704047305

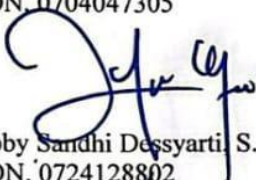
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJI

Skripsi oleh Fitri Rohmadani ini telah dipertahankan di depan panitia
penguji pada hari Senin, tanggal 27 bulan Juli 2026.

Panitia Penguji,


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

Ketua


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

Sekretaris


Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S. E., M.M.
NIDN. 0709048104

Anggota


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

Anggota


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Mengesahkan,
Kaprosdi Manajemen



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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Rohmadani
NIM : 2203102226
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 30 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Fitri Rohmadani

NIM. 2203102226

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Jangan berhenti melangkah. Kebahagiaan memberi syukur, kesulitan memberi kekuatan. Keduanya adalah teman seperjalanan dalam hidup.”

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA

Kepada kedua Orang Tua tercinta yang telah melahirkan, merawat, membimbing, melindungi, menasehati dengan tulus dan penuh ikhlas, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan sepenuh hati, serta keluarga dan teman-teman yang kusayangi dan kubanggakan. Do`a, dukungan dan motivasi dari mereka yang membuat segala kemungkinan itu terjadi, hingga pada titik ini saya bisa menyelesaikan skripsi saya. Terimakasih atas apapun yang kalian berikan, salam cinta dan hormatku untuk kalian.

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil`alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Brand Trust, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Viva Cosmetics (Studi pada Konsumen di Kota Madiun)”** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini meneliti mendapatkan banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

- A. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M. Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
- B. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S. E., M. Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- C. Ibu Dr. Apriyanti S. E., M. M., CPSMM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
- D. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S. E., M. M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang

peneliti miliki selama penyusunan skripsi terselesaikan. Terimakasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.

- E. Ibu Dr. Apriyanti S. E., M. M., CPSMM. selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi terselesaikan. Terimakasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
- F. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan. Dan semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.
- G. Bapak Karyadi dan Ibu Rahayu selaku orang tua saya, kakak saya Mas Agus, Mas Muchtar, Mbak Siti, Mbak Nurul yang selalu memberi limpahan kasih sayang, perhatian, dukungan, dan do`a yang tak pernah putus untuk penulis untuk diberi kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.
- H. Untuk diri saya sendiri, terimakasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini sampai mampu berada di titik ini.
- I. Sahabat Saya Amirul, Lintang, Dewangi, Ananda, Anis, Vara, Naswa, Nabila, Resy dan teman angkatan 2022 seperjuangan selalu memberi semangat pada masa-masa penyelesaian skripsi terimakasih atas bantuan, semangat, dan do`anya.
- J. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, terima kasih banyak.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 30 Juli 2026

Fitri Rohmadani

NIM. 2203102226

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	18
C. Rumusan Masalah.....	18
D. Tujuan Penelitian	19
E. Kegunaan Penelitian.....	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	22
A. Kajian Pustaka	22
B. Penelitian Terdahulu	44
C. Kerangka Berpikir.....	53
D. Hipotesis Penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	60
B. Jadwal Penelitian.....	60
C. Desain Penelitian.....	61
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	62
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	65
F. Sumber Data.....	69

G. Teknik Pengumpulan Sampel.....	70
H. Instrumen Penelitian	70
I. Teknik Analisis Data	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Gambaran Umum Responden.....	77
B. Deskripsi Data.....	78
C. Hasil Analisis Data.....	91
D. Pembahasan	111
BAB V PENUTUP.....	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Implikasi	125
C. Keterbatasan.....	127
D. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN	133

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	61
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	67
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Skala Likert	71
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	80
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	81
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel <i>Brand Trust</i> (X1)	82
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Harga (X2).....	84
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X3)	86
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	89
Tabel 4. 8 Hasil Uji Variabel <i>Brand Trust</i> (X1)	92
Tabel 4. 9 Hasil Uji Variabel Harga (X2)	93
Tabel 4. 10 Hasil Uji Variabel Kualitas Produk (X3)	94
Tabel 4. 11 Hasil Uji Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	95
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas Variabel <i>Brand Trust</i> (X1).....	97
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga (X2)	97
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	98
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	98
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas	101
Tabel 4. 18 hasil uji heteroskedastisitas	103
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	104
Tabel 4. 20 Hasil Uji t	107
Tabel 4. 21 Hasil Uji F	109
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pertumbuhan Industri Kosmetik di Indonesia	2
Gambar 1.2. Persaingan Brand Kosmetik Bedak Muka Tabur Tahun 2024	4
Gambar 1. 3. Pra-Survey Pengguna Merek Kosmetik di Kota Madiun.....	8
Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir	54
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	134
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	141
Lampiran 3. Hasil Uji.....	155
Lampiran 4. Validasi Pustaka	167

