

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Survei Kepada Pengguna Lipstik Wardah di Kabupaten Kuningan)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Oleh :

**DEWI SUSILAWATI
20210510022**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUNINGAN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Survei Kepada Pengguna Lipstik Wardah di Kabupaten Kuningan)

Disusun Oleh :

DEWI SUSILAWATI
20210510022

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 19 Juni 2025 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,

Penguji II,

Penguji III,



Prof. Dr. H. Disman, M.S.

NIP. 195902091984121001



Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E. Sy.

NIK. 41038091296



Tatang Rois, S.E., M.Si.

NIK. 41038091295

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Survei Kepada Pengguna Lipstik Wardah di Kabupaten Kuningan)

Disusun Oleh:

DEWI SUSILAWATI
NIM. 20210510022

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING :

Kuningan, Juli 2025

Dosen Pembimbing I,


Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E. Sy.
NIK. 41038091296

Dosen Pembimbing II,


Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., MM.
NIK. 410104930220

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si.
NIK. 41038971054

Kepala Program Studi Manajemen,


Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E. Sy.
NIK. 41038091296

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

" Allah memang tidak menjanjikan hidup akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : $fa\ inna\ ma' al- 'usri\ yusrâ\ inna\ ma' al- 'usri\ yusrâ$ "

(QS. Al- Insyirah 94;5-6)

" Langkah kecil tetaplah langkah, lebih baik melangkah daripada diam ditempat, terkadang kita tidak perlu keyakinan penuh untuk memulai, cukup keberanian dan niat baik "

(Harry Vaughan - AGZ)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan ucapan rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk Mamah dan Bapak. Manusia hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran di kehidupan yang tidak mudah, yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta selalu memberikan motivasi. Terima kasih untuk semua do'a dan dukungan Mamah dan Bapak untuk saya. Sehat selalu dan tolong untuk hidup lebih lama lagi.

PERNYATAAN OTENTISITAS

Bismilahirrahmanirrahim,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Susilawati

NIM : 20210510022

Judul : **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Kepada Pengguna Lipstik Wardah di Kabupaten Kuningan)”**.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Kuningan, Juli 2025

Yang membuat pernyataan



DEWI SUSILAWATI
NIM. 20210510022

ABSTRAK

DEWI SUSILAWATI. 20210510022. 2025 “KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Survei kepada Pengguna Lipstik Wardah di Kabupaten Kuningan)” Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kuningan, Pembimbing I : Dr. Rina Masruroh, SE., ME,Sy. Pembimbing II Dr. Munir Nur Komarudin, S. Pd., M.M.

Penelitian ini dilakukan pada pengguna lipstik Wardah di Kabupaten Kuningan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 180 responden dengan teknik *purposive sampling*, metode pengumpulan data menggunakan angket, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji analisis jalur dengan pengujian hipotesis menggunakan uji sobel. Hasil dari pengujian menyatakan bahwa (1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (4) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (6) Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan (7) Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

DEWI SUSILAWATI. 20210510022. 2025 “THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE (Survey of Wardah Lipstick Users in Kuningan Regency)” Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Supervised I : Dr. Rina Masruroh, SE., ME,Sy. Supervised II Dr. Munir Nur Komarudin, S. Pd., M.M.

This research was conducted on Wardah lipstick users in Kuningan Regency. The purpose of this study was to determine the effect of product quality and brand image on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. The research method used was descriptive and verificative with a quantitative approach. The population in this study consisted of 180 respondents using a purposive sampling technique. The data collection method used was a questionnaire, and the data analysis technique applied in this study was the path analysis test and the hypothesis testing was conducted using the sobel test. The results of the test showed that: (1) Product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction. (2) Brand image had a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) Product quality had a positive and significant effect on customer loyalty. (4) Brand image had a positive and significant effect on customer loyalty. (5) Customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty. (6) Customer satisfaction mediated the effect of product quality on customer loyalty. (7) Customer satisfaction mediated the effect of brand image on customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa ridho dari Allah SWT yang telah mempermudah setiap prosesnya. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua tercinta, pahlawan dan pintu surga, Mamah dan Bapak yang telah memberikan dukungan, arahan serta tak henti-hentinya memanjatkan do'a sehingga peneliti dapat menyelesaikannya dengan baik. Teruntuk ibu tercinta, wanita terhebat dan terkuat yang Allah hadirkan dalam hidup peneliti, terima kasih sudah senantiasa mengusahakan segalanya untuk peneliti serta menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah peneliti dan selalu menjadi tempat pulang ternyaman.
2. Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, nasehat dan bimbingan dalam penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Dr. Munir Nur Komarudin, S. Pd., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, nasehat dan bimbingan dalam penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, M.Si. selaku rektor Universitas Kuningan.
5. Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
6. Dr. Rina Masruroh S.E., M.E.Sy. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
7. Oding Syafrudin, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing peneliti dalam proses akademik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
9. Penelitian terdahulu sebagai sumber referensi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

10. Seluruh keluarga tercinta, nenek, almarhum kakek, bibi dan om, serta adik-adik peneliti yang selalu menjadi penyemangat yang selalu memberikan dukungan dan do'a untuk kelancaran dan keberhasilan peneliti.
11. Inda Putri Permatasari, sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan serta menjadi tempat berkeluh kesah dan bertukar pikiran selama menempuh Pendidikan di Universitas Kuningan.
12. Tiara Hermenda, S.E. terimakasih telah menjadi kakak perempuan untuk anak pertama ini, terima kasih atas segala bantuan, motivasi dan perhatian kepada peneliti.
13. Ristiani Lucian Utami dan Diah Apriyanti, teman-teman peneliti yang telah banyak membantu dan memberi arahan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi.
14. Rani Siti Nurhayani dan Resma Malinha Rhao sahabat penulis sejak dibangku SMK, terima kasih selalu mendukung dan mendo'akan kelancaran proses Pendidikan peneliti.
15. A'i Nurhayani, teman satu bimbingan yang telah membersamai saat proses bimbingan skripsi.
16. Keluarga besar Manajemen I 2021 yang telah membersamai dari awal menjadi mahasiswa baru di Universitas Kuningan sampai akhir penyusunan skripsi.
17. *All cast* sinetron Asmara Gen Z dengan alur cerita yang memberi semangat dan hiburan kepada peneliti selama proses penelitian hingga selesai.

Kuningan, Juli 2025

DEWI SUSILAWATI
NIM.20210510022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei kepada Pengguna Lipstik Wardah di Kabupaten Kuningan)”** ini dengan baik dan tepat waktu. Tidak lupa shalawat dan salam dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabatnya, keluarganya, dan kita selaku umatnya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan. Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan berpikir peneliti serta keterbatasan waktu dan kesempatan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat peneliti harapkan demi perbaikan selanjutnya. Namun peneliti berharap skripsi ini akan bermanfaat dan dapat memberikan informasi bagi pihak yang membutuhkan. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bimbingan dan bantuan serta saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kuningan, Juli 2025
Peneliti

DEWI SUSILAWATI
NIM. 20210510022

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
PERNYATAAN OTENTISITAS	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat teoritis.....	15
1.4.2 Manfaat Praktis.....	15
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	17
2.1.3 Kualitas Produk	25
2.1.4 Citra Merek.....	32
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	39

2.1.6	Hubungan Antar Variabel	47
2.1.7	Penelitian Terdahulu.....	56
2.2	Kerangka Berpikir	61
2.3	Hipotesis.....	63
BAB III METODE PENELITIAN		65
3.1	Metode Penelitian.....	65
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	66
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	69
3.3.1	Populasi	69
3.3.2	Sampel	69
3.4	Jenis dan Sumber Data	70
3.4.1	Jenis Data	70
3.4.2	Sumber Data	70
3.5	Teknik Pengumpulan Data	71
3.6	Uji Instrumen.....	72
3.6.1	Uji Validitas	72
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	76
3.7	Teknik Analisis Data	76
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	77
3.7.2	Analisis Verifikatif	78
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	79
3.7.4	Analisis Persamaan Regresi	80
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
3.7.6	Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	82
3.7.7	Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	84

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	87
4.1 Hasil Penelitian.....	87
4.1.1 Gambaran Tentang Wardah.....	87
4.1.2 Gambaran Karakteristik Responden.....	91
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	95
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	103
4.1.5 Hasil Analisis Persamaan Regresi	106
4.1.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	109
4.1.7 Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	110
4.1.8 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	113
4.2 Pembahasan	120
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	120
4.2.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	121
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	122
4.2.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	124
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	125
4.2.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	126
4.2.7 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	130
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran.....	130
5.2.1 Bagi Perusahaan	131
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	132
DAFTAR PUSTAKA.....	133

LAMPIRAN – LAMPIRAN	142
----------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Top Brand Tahun 2020-2024	2
Tabel 1.2	Hasil Pra Survei Kepada Masyarakat di Kabupaten Kuningan	4
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	56
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	67
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	73
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Citra Merek (X2).....	74
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Z)	74
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	75
Tabel 3.6	Hasil Uji Realibilitas	76
Tabel 4.1	Jenis-Jenis Lipstik Wardah	89
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	92
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	93
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	94
Tabel 4.6	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	95
Tabel 4.7	Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X2)	97
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	99
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	101
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	104
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	105
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	106
Tabel 4.13	Hasil Analisis Persamaan 1	107
Tabel 4.14	Hasil Analisis Persamaan 2.....	108
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	109
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	110
Tabel 4.17	Persamaan 1	110
Tabel 4.18	Persamaan 2	111
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Hipotesis	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Lipstik Wardah di Kabupaten Kuningan	3
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	63
Gambar 3.1 Skala Pengukuran Berbentuk Agree-Disagree Scale	71
Gambar 3.2 Daerah Kriterium.....	78
Gambar 3.3 Digram Model I.....	83
Gambar 3.4 Diagram Model II.....	83
Gambar 3.5 Diagram Jalur Lengkap	83
Gambar 4.1 Logo Wardah.....	89
Gambar 4.2 Kedudukan Variabel Kualitas Produk Dalam Kontinum.....	96
Gambar 4.3 Kedudukan Variabel Citra Merek Dalam Kontinum	99
Gambar 4.4 Kedudukan Variabel Kepuasan Pelanggan Dalam Kontinum	101
Gambar 4.5 Kedudukan Variabel Loyalitas Pelanggan Dalam Kontinum	103
Gambar 4.6 Model Persamaan 1	111
Gambar 4.7 Model Persamaan 2	112
Gambar 4.8 Analisis Jalur Lengkap	112

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Pengantar Bimbingan Skripsi
Surat Permohonan Izin Penelitian
Berita Acara Bimbingan Skripsi
Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan
- Lampiran II : Surat Pengantar Kuesioner
Kuesioner
Penyebaran Kuuesioner Melalui *Google Form*
- Lampiran III : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran IV : Output Hasil Perhitungan SPSS Versi 26
- Lampiran V : Tabel r (taraf signifikansi 0,05)
Tabel t (taraf signifikansi 0,05)
- Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup