

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SABUN MANDI LIFEBOUY**

(Studi Kasus Pada Gen Z di Kabupaten Kuningan)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Oleh :

SRI SETYA DEWI

20210510315

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUNINGAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SABUN MANDI
LIFEBUOY**

(Studi Kasus Pada Gen Z di Kabupaten Kuningan)

Oleh :

SRI SETYA DEWI

20210510315

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 20 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 Dosen Penguji :

Penguji I,



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

Penguji II,



Januar Habibi Mahsyar, S.E., M.M
NIK. 410101910251

Penguji III,



Winda Oktaviani, S.E., M.M
NIK. 410108880250

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SABUN MANDI LIFEBUOY

(Studi Kasus Pada Gen Z di Kabupaten Kuningan)

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING :

Kuningan, Juni 2025

Pembimbing I,



Dr. H. Iskandar, M.M
NIP. 196205081987031003

Pembimbing II,



Januar Habibi Mahsyar S.E., M.M
NIK. 410101910251

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Kepala Program Studi Manajemen



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

LEMBAR PERNYATAAN OTENTISITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Sabun Mandi Lifebuoy (Studi Kasus Pada Gen Z di Kabupaten Kuningan)*.” Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memnuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana di Universitas Kuningan. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan duplikasi atau karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk serta disebut dalam daftar pustaka. Apabila lain waktu terbukti adanya penyimpangan karya dalam penulisan ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Sri Setya Dewi

20210510315

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Segala pencapaian ini adalah buah dari doa dan kasih sayang orang tua yang tak tergantikan”

“Mau sepanjang apa gelarmu, tidak pantas kamu merasa lebih pandai dari orang tua”

PERSEMBAHAN

“Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar Ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita dari pada diri kita sendiri. Terimakasih telah menjadi orang tua yang sempurna”

ABSTRAK

Sri Setya Dewi (20210510315) “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan” (Studi Kasus Pada Gen Z di Kabupaten Kuningan) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kuningan. Dibimbing oleh Dr. H. Iskandar, M.M. dan Januar Habibi Mahsyar S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kepuasan pelanggan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan sabun mandi lifebuoy di Kabupaten Kuningan. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner melalui *google form*. Jumlah keseluruhan sampel dalam penelitian ini sebanyak 140 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala interval, data yang didapat diolah dengan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, kepuasan pelanggan dan citra merek baik secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk sabun mandi lifebuoy.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Sri Setya Dewi (20210510315) "The Influence of Trust, Customer Satisfaction and Brand Image on Customer Loyalty" (Study Case on Gen Z in Kuningan Regency) Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Kuningan University. Supervised by Dr. H. Iskandar, M.M. dan Januar Habibi Mahsyar S.E., M.M.

This study aims to determine the effect of trust, customer satisfaction and brand image on customer loyalty. The sample in this study was Lifebuoy soap customers in Kuningan Regency. The research method used by the author in this study is a quantitative method using a questionnaire via Google Form. The number of samples in this study was 140 respondents. The data collection technique used by the author in this study was a questionnaire and its measurement used an interval scale, the data obtained was processed using the multiple linear regression analysis method with the help of the SPSS version 26 application. Hypothesis proof was carried out using descriptive analysis techniques. The results of the study indicate that trust, customer satisfaction and brand image simultaneously and partially have a positive and significant effect on customer satisfaction with Lifebuoy soap products.

Keywords: Trust, Customer Satisfaction, Brand Image, Customer Loyalty

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan. Penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya restu dan ridha dari Allah SWT. Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada Yth:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk cinta pertama saya, Ayahanda Oni Joni. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, dan memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi sampai akhir.
2. Skripsi ini juga saya persembahkan untuk pintu syurgaku, Ibunda Cicih. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini sampai akhir, beliau juga memang tidak sempat merasakan Pendidikan samapi bangku perkuliahan tapi semangat memotivasi, serta doa yang selalu belau berikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya samapi sarjana.
3. Dr. H. Iskandar, M.M. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi dosen pembimbing yang baik dan selalu memotivasi saya.
4. Januar Habibi Mahsyar SE., M.M. Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini, Terimakasih telah menjadi dosen pembimbing yang baik dan selalu memotivasi saya.
5. Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Kuningan.
6. Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

7. Dr. Rina Masruroh. S.E., ME.Sy selaku Kaprodi Manajemen Universitas Kuningan
8. Oding Syarifudin, S.Si., M.M selaku pembimbing akademik.
9. Terima kasih juga untuk kakak ku Tias Gutofik yang selalu memberikan support system terbaik bagi penulis dari awal masuk perkuliahan hingga saat ini dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Untuk seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Heritage Harleyanto. Terimakasih telah menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, semangat, tenaga, materi dan menghibur dalam kesedihan, terimakasih telah menjadi rumah, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.
11. Untuk teman saya Dikrima Karim terimakasih selalu kebersamai penulis, terimakasih atas saran dan masukkannya. Kehadiran kalian telah mewarnai perjalanan masa perkuliahan penulis.
12. Untuk teman saya Infah Syifa Ul'lail terimakasih karna telah menemani setiap bimbingan, berbagi keluh kesah selama membuat skripsi ini, dan selalu mensupport penulis apapun keadaannya.
13. Untuk teman saya Riza Siti Nurrohmah terimakasih selalu kebersamai, menjadi tempat berkeluh kesah dan terimakasih sudah menjadi support sistem terbaik.
14. Untuk keluarga besar "OFFICIAL MANAJEMEN I" terimakasih telah kebersamai selama kurang lebih empat tahun.
15. Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih untuk diri saya sendiri, Sri Setya Dewi. Terimakasih sudah bertahan hingga saat ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap

menjadi manusia yang selalu mau berusaha untuk apapun. Berbahagialah dimanapun kamu berada.

16. Tak lupa puji syukur saya ucapkan terima kasih kepada Allah SWT, Karena selalu memberikan nikmat yang tiada henti. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah ikut serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Kuningan, Juni 2025

Penulis

Sri Setya Dewi

20210510315

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Sabun Mandi Lifebuoy (Studi Kasus pada Gen Z di Kabupaten Kuningan)”** dapat diselesaikan tepat waktu dalam rangka memenuhi tugas akhir perkuliahan.

Usulan penelitain ini disusun sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan usulan penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk diri penulis maupun usulan penelitain ini.

Tak lupa dengan salam hormat dan rasa syukur, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan memfasilitasi penulis selama Menyusun usulan penelitian ini. Semoga apa yang telah dilakukan menjadi amal kebaikan dan keberkahan.

Kuningan, Juni 2025

Penulis

Sri Setya Dewi

20210510315

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
PERNYATAAN OTENTITAS	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pemasaran.....	12
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	14
2.1.3 Kepercayaan	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.5 Citra Merek.....	21
2.1.6 Hubungan Antar Variabel	23
2.1.7 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Berpikir	31
2.2 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	33

3.2	Operasional Variabel	33
3.3	Populasi dan Sampel	36
3.3.1	Populasi	36
3.3.2	Sampel	36
3.4	Jenis dan Sumber Data	37
3.4.1	Jenis Data	37
3.4.2	Sumber Data	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data	38
3.6	Uji Instrumen.....	38
3.6.1	Uji Validitas	38
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.7	Teknik Analisis Data	42
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	43
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.7.4	Uji Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Hasil Penelitian	49
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.2	Gambaran Karakteristik Responden.....	50
4.1.3	Teknik Analisis Data.....	52
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	62
4.1.1	Analisis Regresi Berganda	65
4.2	Pembahasan.....	70
4.2.1	Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	70
4.2.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
4.2.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.2.4	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan.....	74

5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Kategori Perawatan Pribadi Sabun Mandi Tahun 2020-2024	
Tabel 1. 2 Data Penjualan Sabun Lifebuoy Toko As Putra Tahun 2021–2024.....	5
Tabel 1. 3 Data Penjualan Sabun Lifebuoy Toserba Fajar Jalaksana	6
Tabel 1. 4 Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Loyalitas Pelanggan Sabun Lifebuoy ..	6
Tabel 1. 5 Research Gap Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 2 Skala Pengisian Kuesioner	38
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1)	39
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X2).....	40
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X3).....	40
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	41
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Data Rata-Rata Variabel Kepercayaan (X1)	52
Tabel 4. 5 Data Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan (X2).....	55
Tabel 4. 6 Data Rata-Rata Variabel Citra Merek (X3).....	57
Tabel 4. 7 Data Rata-Rata Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji F (Uji Simultan)	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4. 1 Logo Sabun Mandi Lifebuoy	50
Gambar 4. 2 Deskriptif Variabel Kepercayaan (X1)	54
Gambar 4. 3 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	57
Gambar 4. 4 Deskriptif Variabel Citra Merek (X3)	59
Gambar 4. 5 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	62
Gambar 4. 6 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Pengantar Bimbingan Skripsi
Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran II : Kuesioner Penelitian
- Lampiran III : Data Hasil Penelitian
- Lampiran IV : Hasil Olah Data menggunakan *SPSS Versi 26*
- Lampiran V : Daftar Riwayat Hidup