

## HALAMAN MOTTO

“Mungkin akan ada hari dimana kita gagal, tapi bukan hari ini, hari ini kita berjuang, Jika kau tak mampu terbang maka berlailah, Jika kau tak mampu berlari maka berjalanlah, Jika kau tak mampu berjalan maka merangkaklah, meski harus merangkak teruslah bergerak kedepan”

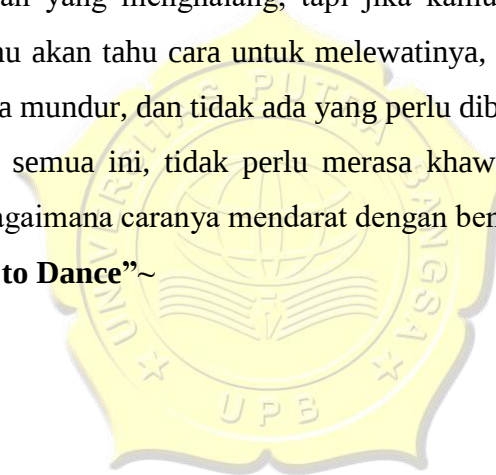
~**BTS “Not Today”**~

*“Future’s gonna be okay, look at the mirror and I see no pain”*

~**Agust D “D-Day”**~

“Selalu ada rintangan yang menghalang, tapi jika kamu tidak membiarkan itu mengganggu, kamu akan tahu cara untuk melewatinya, tetaplah merasa positif, karena tidak ada kata mundur, dan tidak ada yang perlu dibuktikan, kita tidak akan terbelenggu dengan semua ini, tidak perlu merasa khawatir, karena ketika kita terjatuh, kita tahu bagaimana caranya mendarat dengan benar”

~**BTS “Permission to Dance”**~



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan keikhlasan, kekuatan, kesehatan dan kesabaran sehingga Tugas Akhir (Skripsi) ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir (Skripsi) ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang rang tua saya tercinta, Bapak Daryono dan Ibu Puji Karyani yang senantiasa memberikan dukungan serta pengorbanannya selama ini, yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang yang besar.
2. Keluarga besar saya yang telah membantu keberhasilan kuliah saya.
3. Teman-teman saya Lisa Rosali, Yuliana Kartika Sari, Fara Diana Olifiani, Nurhayati dan Grevy Oktafiana yang telah banyak membantu dalam mengerjakan skripsi, tak pernah henti saling menyemangati, yang selalu berbagi keluh kesah dan canda tawa bersama selama masa perkuliahan.
4. Semua responden yang telah meluangkan waktu dalam mengisi data kuesioner pendukung skripsi ini.
5. Terima kasih kepada member “BTS” Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook yang telah menemani dan menjadi sumber kekuatan serta motivasi melalui karya musik, konten, dedikasi, dan pesan positif yang selalu menjadi penyemangat selama ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand trust* dan *product quality* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini berfokus pada pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi produk Tolak Angin di Kebumen. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dengan teknik *purposive sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 23 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *brand trust* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *product quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *brand trust* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, *product quality* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, *brand trust* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, *product quality* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

**Kata Kunci:** kepercayaan merek, kualitas produk, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of brand trust and product quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. This study focuses on customers who have purchased and consumed Tolak Angin products in Kebumen. The research method in this study is a quantitative method. The sample used was 100 respondents, with a purposive sampling. The data processing is done using SPSS 23 for windows. The results of this study indicate that brand trust has an effect on customer satisfaction, product quality has an effect on customer satisfaction, brand trust does not have an effect on customer loyalty, product quality does not have an effect on customer loyalty, brand trust does not have an effect on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable, product quality does not have an effect on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable.*

**Keyword: brand trust, product quality, customer loyalty, customer satisfaction**



## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Brand Trust Dan Product Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Produk Tolak Angin di Kebumen)” ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna menyelesaikan program sarjana (S1) pada Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso, S.E., MM., Selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.
3. Ibu Marynta Putri Pratama, S.E., M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap responden dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner.

6. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun dan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Kebumen, 13 Juni 2025  
Penulis,



Jesica Erlindita Aryani  
NIM. 215504745

## DAFTAR ISI

|                                  |      |
|----------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....               | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....         | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN .....   | iii  |
| HALAMAN BEBAS PLAGIARISME .....  | iv   |
| HALAMAN MOTTO .....              | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....        | vi   |
| ABSTRAKSI .....                  | vii  |
| KATA PENGANTAR .....             | ix   |
| DAFTAR ISI.....                  | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR .....              | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....             | xvii |
| BAB I.....                       | 1    |
| PENDAHULUAN .....                | 1    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....       | 7    |
| 1.3. Batasan Masalah.....        | 8    |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....      | 11   |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....     | 12   |
| BAB II.....                      | 13   |
| KAJIAN PUSTAKA.....              | 13   |
| 2.1. Tinjauan Teori .....        | 13   |
| 2.1.1. Loyalitas Pelanggan ..... | 13   |

|                         |                                           |     |
|-------------------------|-------------------------------------------|-----|
| 2.1.2.                  | Kepuasan Pelanggan .....                  | 16  |
| 2.1.3.                  | Brand Trust .....                         | 18  |
| 2.1.4.                  | Product Quality .....                     | 21  |
| 2.2.                    | Penelitian Terdahulu.....                 | 24  |
| 2.3.                    | Hubungan Antar Variabel .....             | 35  |
| 2.4.                    | Model Empiris.....                        | 39  |
| 2.5.                    | Hipotesis.....                            | 39  |
| BAB III                 | .....                                     | 41  |
| METODE PENELITIAN       | .....                                     | 41  |
| 3.1.                    | Objek dan Subjek Penelitian .....         | 41  |
| 3.2.                    | Variabel Penelitian .....                 | 41  |
| 3.3.                    | Definisi Operasional Variabel .....       | 42  |
| 3.4.                    | Instrumen atau Alat Pengumpulan Data..... | 46  |
| 3.5.                    | Data dan Teknik Pengumpulan Data.....     | 47  |
| 3.6.                    | Populasi dan Sampel .....                 | 48  |
| 3.7.                    | Teknik Analisis.....                      | 50  |
| BAB IV                  | .....                                     | 63  |
| ANALISIS DAN PEMBAHASAN | .....                                     | 63  |
| 4.1.                    | Analisis Deskriptif.....                  | 63  |
| 4.2.                    | Analisis Statistik.....                   | 69  |
| 4.3.                    | Pembahasan .....                          | 94  |
| BAB V                   | .....                                     | 102 |
| SIMPULAN                | .....                                     | 102 |
| 5.1.                    | Simpulan.....                             | 102 |
| 5.2.                    | Keterbatasan .....                        | 103 |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 5.3. Implikasi .....           | 104 |
| 5.3.1 Implikasi Praktis .....  | 104 |
| 5.3.2 Implikasi Teoritis ..... | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA .....           | 111 |
| LAMPIRAN .....                 | 115 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel I-1 Top Brand Index Kategori Obat-obatan Tahun 2022-2024 .....                                               | 4  |
| Tabel I-2 Data Penjualan Tolak Angin .....                                                                         | 5  |
| Tabel I-3 Hasil Observasi Penelitian .....                                                                         | 6  |
| Tabel I-4 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Terhadap Produk Tolak Angin.....                            | 6  |
| Tabel III-1 Indikator Loyalitas Pelanggan pada Kuesioner .....                                                     | 43 |
| Tabel III-2 Indikator Kepuasan Pelanggan pada Kuesioner .....                                                      | 44 |
| Tabel III-3 Indikator <i>Brand Trust</i> pada Kuesioner .....                                                      | 45 |
| Tabel III-4 Indikator <i>Product Quality</i> pada Indokator.....                                                   | 45 |
| Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                  | 65 |
| Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan).....                                             | 66 |
| Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                                          | 67 |
| Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                                      | 67 |
| Tabel IV-5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....                                                   | 68 |
| Tabel IV-6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Membeli dan Mengonsumsi Tolak Angin (dalam 3 bulan) ..... | 69 |
| Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Trust</i> .....                                                   | 71 |
| Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas <i>Product Quality</i> .....                                                        | 71 |
| Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....                                                             | 72 |
| Tabel IV-10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....                                                           | 72 |
| Tabel IV-11 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                           | 73 |
| Tabel IV-12 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural I.....                                                       | 74 |
| Tabel IV-13 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural II .....                                                     | 75 |
| Tabel IV-14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....                                                                     | 78 |
| Tabel IV-15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....                                                                     | 80 |
| Tabel IV-16 Hasil Uji Parsial Substruktural I.....                                                                 | 81 |
| Tabel IV-17 Hasil Uji Parsial Substruktural II .....                                                               | 82 |
| Tabel IV-18 Koefisien Jalur.....                                                                                   | 83 |
| Tabel IV-19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural I .....                                                  | 84 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel IV-20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural II ..... | 84 |
| Tabel IV-21 Klasifikasi Besaran Korelasi .....                     | 85 |
| Tabel IV-22 Hasil Uji Korelasi .....                               | 85 |
| Tabel IV-23 Hasil Uji koefisien Jalur Substruktural I .....        | 87 |
| Tabel IV-24 Hasil Uji koefisien Jalur Substruktural II.....        | 88 |
| Tabel IV-25 Hasil Uji Sobel Substruktural I.....                   | 93 |
| Tabel IV-26 Hasil Uji Sobel Substruktural II .....                 | 94 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Gambar II-1 Model Empiris.....                                  | 39 |
| Gambar IV-1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural I.....  | 76 |
| Gambar IV-2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural II..... | 76 |
| Gambar IV-3 Hasil Uji Normalitas Substruktural I.....           | 77 |
| Gambar IV-4 Hasil Uji Normalitas Substruktural II.....          | 79 |
| Gambar IV-5 Diagram Jalur.....                                  | 92 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                          | 116 |
| Lampiran 2 Data Responden.....                                | 119 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Responden .....                      | 124 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....                          | 127 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....                       | 130 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....                       | 131 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis .....                          | 135 |
| Lampiran 8 Hasil Analisis Korelasi .....                      | 137 |
| Lampiran 9 Hasil Analisis Jalur.....                          | 138 |
| Lampiran 10 Hasil Sobel Test.....                             | 140 |
| Lampiran 11 Tabel r.....                                      | 141 |
| Lampiran 12 T Tabel.....                                      | 143 |
| Lampiran 13 Kartu Konsultasi Skripsi.....                     | 144 |
| Lampiran 14 Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi..... | 145 |

