

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *SCARLETT WHITENING***

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh
Siti Aisyah
NPM: 41183402180032



Strata 1
Program Studi Manajemen

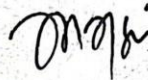
UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *SCARLETT WHITENING*

Tanggal: 16 Mei 2025

Oleh
Siti aisyah
NPM: 41183402180032

Disetujui,
Pembimbing



Ria Marginingsih, S. E., M. B. A.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara., S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SCARLETT WHITENING

Tanggal: 22 Mei 2025

Oleh

Siti aisyah

NPM: 41183402180032

Diuji oleh,

Penguji I



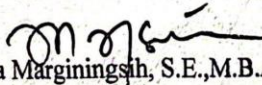
Yunike Berry, S.M.B., M.Sc.

Penguji II



Kurniawati Mulyanti, SE., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



Ria Marginingsih, S.E., M.B.A.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Luthpiyah Juliandara., S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Aisyah
NPM : 41183402180032
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
E-mail : siti08873@gmail.com

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening*” bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan, sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 22 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Siti Aisyah

ABSTRAK

Siti aisyah (41183402180032)

Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening*.

xviii + 100 halaman + 23 tabel + 4 gambar + 13 lampiran + 2025

Kata Kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk, Kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan. Sampel digunakan sebanyak 100 responden, untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik metode *purposive sampling* dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan program SmartPLS versi 4.1.0.7.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil *original sampel* sebesar 0.514, *P-value* ($0,002 < 0,005$). kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. dengan hasil *original sampel* sebesar 0.387, *P-value* ($0,018 < 0,005$).

Daftar Pustaka: 33 (2014 -2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah dan nikmat-Nya yang tidak terhitung jumlahnya Shalawat serta salam tak lupa dihaturkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman. Atas izin dan rahmatnya-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan *Scarlett Whitening* .

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (Strata satu) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi. Selama penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan nasihat, motivasi, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ria Marginingsih, S. E., M. B. A. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara., S.E., M.M. selaku Kaprodi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Yunike Berry, S.M.B., M.Sc. dan Ibu Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M selaku dosen penguj.
5. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta, Bapak Saman suryana dan Ibu Sanih, yang selalu memberikan support, selalu memberikan dukungan moral dan material, selalu memberikan nasihat, motivasi, selalu menjadi pendengar yang baik, dan selalu

6. mengapresiasi pencapaian anaknya, serta perhatian dan kasih sayang tak terbatas, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Kakak kandung saya Kartini S.E. dan adik kandung yaitu Linda yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
8. Terima kasih kepada Moh Badru Zaman orang spesial yang selalu memberikan semangat, memberikan support kepada peneliti.
9. Terima kasih kepada Fidela calista S.M., Silvia apriliana S.M., Tabitha selby oktor S.M., Farah nurlela S.M., Putri widiawati yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan, yang selalu membantu dan mendukung satu sama lain dan memberikan yang terbaik demi kelancaran skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu per satu, tetapi telah banyak memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih terdapat keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, pada saat menulis skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan, meskipun penulis sudah berusaha untuk mencapai hasil yang semaksimal mungkin.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak agar skripsi ini dapat lebih baik dari skripsi sebelumnya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.

Wassalamu'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Bekasi, 22 Mei 2025

Penulis,

Siti aisyah

(41183402180032)

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB PENDAHULUAN.....	 1
10.1	La
tar Belakang	1
10.2	R
umusan Masalah	8
10.3	Tu
juan dan Manfaat Penelitian	8
10.4	R
uang Lingkup atau Pembatasan Masalah	9
10.5	Si
stematika Pelaporan	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.1 Pengertian Loyalitas pelanggan	11
2.1.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	12
2.2 Kualitas produk	12
2.2.1 Pengertian kualitas produk	12

2.2.2 Indikator kualitas produk.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.1 Pengertian kualitas pelayanan.....	15
2.3.2 Indikator kualitas pelayanan	15
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Pemikiran.....	18
2.6 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.1.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	22
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.1.3 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.2 Data dan Teknik.....	23
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3 Model Penelitian dan Instrumen Penelitian	24
3.3.1 Kualitas Produk (X1).....	26
3.3.2 Kualitas Pelayanan (X2)	27
3.3.3 Loyalitas Pelanggan (Y)	28
3.4 Metode Analisis Data	28
3.4.1 <i>Evaluation Of Measurement Model (Outer Model)</i>	29
3.4.2 Uji Validitas	30
3.4.3 Uji Reliabilitas	31
3.4.4 <i>Evaluation of Structural Model (Inner Model)</i>	32
3.4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	32
3.4.6 Uji Model Fit	33
3.4.7 Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34

4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.2 Visi Misi <i>Scrlett whitening</i>	34
4.2 Profil Responden.....	35
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	36
4.3 Analisis Deskripsi	37
4.4 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	44
4.4.1 Uji Validitas.....	45
4.4.2 Uji Reliabilitas	51
4.4.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	51
4.4.4 Uji <i>Koefisien Determinasi</i> (R-Square)	52
4.4.5 Uji Model Fit	52
4.4.6 Uji Hipotesis	54
4.5 Pembahasan Penelitian.....	56
4.5.1 Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.....	56
4.5.2 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	57
4.6 Rekomendasi untuk peneliti selanjutnya.....	59
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran	60
 DAFTAR PUSTAKA	62
 DAFTAR LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 10 Nama <i>Brand Kecantikan Lokal</i> terlaurs di <i>E-commerce</i>	2
Tabel 1.2 Data Penjualan <i>Scarlett Whitening</i> 2022-2023	3
Tabel 1.3 Pra Survei Tentang Loyalitas Pelanggan <i>Scarlett Whitening</i>	4
Tabel 1.4 Pra Survei Tentang Kualitas Produk <i>Scarlett Whitening</i>	6
Tabel 1.5 Pra Survei Tentang Kualitas Pelayanan <i>Scarlett Whitening</i>	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Skala Likert	25
Tabel 3.2 Kategori Skala	26
Tabel 3.3 Ringkasan <i>Rule of Thumb Evaluasi Model</i>	33
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Responden Usia.....	35
Tabel 4.3 Responden Berdasrkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Responden Berdasrkan Pembelian	37
Tabel 4.5 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk (X1).....	38
Tabel 4.6 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	40
Tabel 4.7 Deskripsi Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	42
Tabel 4.8 Hasil Nilai <i>Outer Loading</i>	46
Tabel 4.9 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	48
Tabel 4.10 <i>Cross Loading</i> (Nilai <i>Discriminant Validity</i>).....	49
Tabel 4.11 Hasil Pengukuran <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	51
Tabel 4.12 Hasil Analisis R-Square	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Model Fit	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Loadings</i>	45
Gambar 4.2 Hasil <i>Botstrapping</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabel Validitas	70
Lampiran 3 Hasil Data Penelitian Kuesioner Kualitas Produk (X1).....	73
Lampiran 4 Hasil Data Penelitian Kuesioner Kualitas Pelayanan (X2).....	77
Lampiran 5 Hasil Data Penelitian Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Y).....	80
Lampiran 6 Hasil Uji Koefisien Derterminan/R-Square(R2).....	82
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	83
Lampiran 8 Bukti Penyebaran Kuesioner.....	83
Lampiran 9 Surat Keputusan Pembimbing.....	85
Lampiran 10 Kartu Seminar Proposal	84
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi	88
Lampiran 12 Hasil Turnitin	89
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	90

Lampiran 12 Hasil Turnitin

Skripsi Siti Aisyah			
ORIGINALITY REPORT			
31 %	32 %	18 %	19 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	5 %	
2	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	2 %	
3	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %	
4	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1 %	
5	repository.itbwigalumajang.ac.id Internet Source	1 %	
6	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1 %	
7	123dok.com Internet Source	1 %	
8	eprints.unpak.ac.id Internet Source	1 %	
9	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	1 %	
10	konsultasiskripsi.com Internet Source	1 %	
11	laakfkb.telkomuniversity.ac.id Internet Source	1 %	
12	Submitted to Forum Komunikasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Kristen Indonesia (FKPPTKI) Student Paper	1 %	
13	eprints.umpo.ac.id Internet Source	1 %	
14	repository.unja.ac.id Internet Source	1 %	
15	jurnal.unissula.ac.id Internet Source	1 %	
16	eprints.ums.ac.id Internet Source	< 1 %	