

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN
ULANG PRODUK WARDAH DI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

MEGAN WAHYU MUSTIKA

223402516172



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG
PRODUK WARDAH DI JAKARTA SELATAN**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Marjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

TUGAS AKHIR

MEGAN WAHYU MUSTIKA

223402516172



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026**

LEMBAR PERNYATAAN**LEMBAR PERNYATAAN**

Nama : MEGAN WAHYU MUSTIKA

NPM : 223402516172

Tempat
Tanggal Lahir : BEKASI, 23 OKTOBER 2003

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG
PRODUK WARDAH DI JAKARTA SELATAN**

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi ini adalah hasil gagasan atau hasil penelitian penulis. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) di Universitas Nasional.

Jakarta, 4 Maret 2026



MEGAN WAHYU MUSTIKA

223402516172


LEMBAR PERSETUJUAN**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN PELANGGAN, DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN**

**TERHADAP PEMBELIAN ULANG
PRODUK WARDAH DI JAKARTA
SELATAN**


Nama : Megan Wahyu Mustika
Nomor Pokok : 223402516172
Program Studi : Manajemen

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir


(Dr. Ian Zulfikar, M.Si.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen,


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 4 Maret 2026

LEMBAR PENGESAHAN**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN PELANGGAN, DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN
TERHADAP PEMBELIAN ULANG
PRODUK WARDAH DI JAKARTA**

SELATAN

Nama : Megan Wahyu Mustika
Nomor Pokok : 223402516172
Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian
Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Ian Zulfikar, M.Si.)

Ketua/Penguji

Anggota/Penguji

(Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.)

(Dr. Ir. Farida, M.M.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG PRODUK WARDAH DI JAKARTA SELATAN

Oleh :

Megan Wahyu Mustika

NPM : 223402516172

Tugas Akhir, dibawah bimbingan.....

Penelitian ini dirancang untuk menguji sejauh mana kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan berdampak terhadap keputusan konsumen dalam melakukan pembelian kembali produk Wardah di platform e-commerce Shopee. Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya transaksi belanja online menjadikan faktor kualitas layanan, kepuasan, serta kepercayaan sebagai elemen penting dalam membentuk loyalitas konsumen. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data melewati penyebaran kuesioner untuk para konsumen yang pernah melakukan pembelian produk Wardah melalui Shopee. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang produk Wardah di Shopee, baik secara parsial maupun simultan. Variabel kepuasan pelanggan menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam mendorong terjadinya pembelian kembali. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih bagi perusahaan dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran demi meningkatkan kesetiaan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, pembelian ulang, e-commerce

ABSTRAK***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
AND CUSTOMER CONFIDENCE ON REPURCHASING WARDAH
PRODUCTS IN SOUTH JAKARTA***

By :

Megan Wahyu Mustika

NPM : 223402516172

Thesis, under the guidance.....

This study aims to analyze the effect of service quality, customer satisfaction, and customer trust on the repurchase intention of Wardah products on the Shopee e-commerce platform. The rapid development of information technology and the increasing trend of online shopping have made service quality, satisfaction, and trust important factors in shaping consumer loyalty. This research employs a quantitative method with a descriptive and verificative approach. Data were collected through questionnaires distributed to consumers who had purchased Wardah products via Shopee. The data were analyzed using multiple linear regression to examine the influence of each independent variable on the dependent variable. The results of the study indicate that service quality, customer satisfaction, and customer trust have a positive and significant effect on the repurchase intention of Wardah products on Shopee, both partially and simultaneously. Among the three variables, customer satisfaction is found to be the most dominant factor influencing repurchase intention. This research is expected to provide useful insights for companies in formulating more effective marketing strategies to enhance customer loyalty.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer trust, repurchase intention, e-commerce

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan proposal skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Manajemen Universitas Nasional yang berjudul ” Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang Produk Wardah Di Jakarta Selatan”.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr Edi Sugiono, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M. selaku Sekretaris Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Ibu Prof Dr. Andini Nurwulandari, S.E, M.M selaku dosen pembimbing akademik penulis.
7. Bapak Dr. Ian Zulfikar, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak karena sudah memberikan masukan yang positif selama proses bimbingan di tengah kesibukan beliau.
8. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta penulis, yakni Ayahanda dan Ibunda yang selalu menjadi penyemangan penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan

kasih sayang, do'a, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terima kasih selalu berjuang

9. Untuk kehidupan penulis. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
10. Untuk seluruh teman/sahabat saya (Zia, Amel, Ines, Siti, Ameng, Sadam, Dela, Nanda, Bunga, Alya, Hafizh) dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan semuanya. Terima kasih atas dukungan dan doa-doa baiknya selama dalam perkuliahan dan di luar perkuliahan.
11. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Megan Wahyu Mustika, terima kasih saudara bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba Terima kasih karena tidak menyerah sesulit apapun prosesnya penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialan selalu di manapun berada. Apapun kurang dari lebihmu mari merayakan diri sendiri.
12. Penulis menyadari masih banyak ketidak sempurnaan dan kekurangan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah dan saran yang membangun diharapkan dari para pembaca. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 11 Februari 2026

Megan Wahyu Mustika

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)	1
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Manajemen Pemasaran	7
B. Teori yang Terkait Dengan Variabel Penelitian	9
C. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	20
D. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	25
E. Kerangka Analisis.....	30
F. Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Pendekatan Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32

C. Sumber Data dan Jenis Data	33
1. Jenis data	33
2. Populasi dan Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Definisi Operasional Variabel.....	36
F. Definisi Variabel Penelitian	37
G. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Analisis Deskriptif	46
1. Deskripsi Data Penelitian.....	46
2. Deskripsi Karakteristik Responden	46
B. Hasil Penelitian	49
1. Statistik Deskriptif	49
2. Uji Instrumen	50
3. Uji Asumsi Klasik	54
4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
5. Uji Hipotesis	59
C. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
DAFTAR LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fluktuasi Top Brand Index (TBI) Wardah Tahun 2020–2025.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 2 Skala Likert	35
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	30
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini	48
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	80
Lampiran 2 Pertanyaan Kuesioner	81
Lampiran 3 Hasil uji spss	88
Lampiran 4 Tabulasi Kuesioner	94
Lampiran 5 R Tabel.....	98
Lampiran 6 Hasil Cek Turnitin	99

