

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, *BRAND IMAGE*  
DAN KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK COSMETIC MEREK Y.O.U**

**(Studi Kasus pada Konsumen Toko Zeeba Cosmetic Ponorogo)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi

Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Efa Nur Diana

NIM : 16414307

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepercayaan Konsumen, *Brand Image* dan  
Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Produk  
Cosmetic Merek Y.O.U  
Nama : Efa Nur Diana  
NIM : 16414307  
Tempat, Tanggal Lahir : 01 September 1997  
Program Studi : Manajemen


Isi dan Format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna  
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammdiyah Ponorogo

Ponorogo, 26 Januari 2023


Disetujui oleh :  
Pembimbing I

Pembimbing II

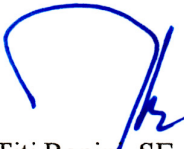
  
Titi Rapini, SE., MM  
NIDN. 0005056301


  
Siti Chamidah, SE., M.Si  
NIDN. 0019057101

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

  
(Titi Rapini, SE., MM)  
NIDN. 0005056301

  
(Adi Santoso, SE., MM)  
NIDN. 0727118803

  
(Naning Kristiyana, SE., MM)  
NIDN. 0721117501

## MOTTO

**“Jangan Kamu berputus asa dari rahmat Allah”**

**(QS-Yusuf)**

**“Not everything that count can be counted”**

**(Albert Einstein)**

**“Nikmati prosesnya, karna tanpa terasa waktu cepat berlalu”**



## Kata Pengantar

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillahirabbil'alamin atas segala rahmat dan karunia Allah SWT saya panjatkan Puji syukur sedalam-dalamnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kepercayaan Konsumen, *Brand Image* dan Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Cosmetic Merek Y.O.U” dengan terselesaikan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Perusahaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

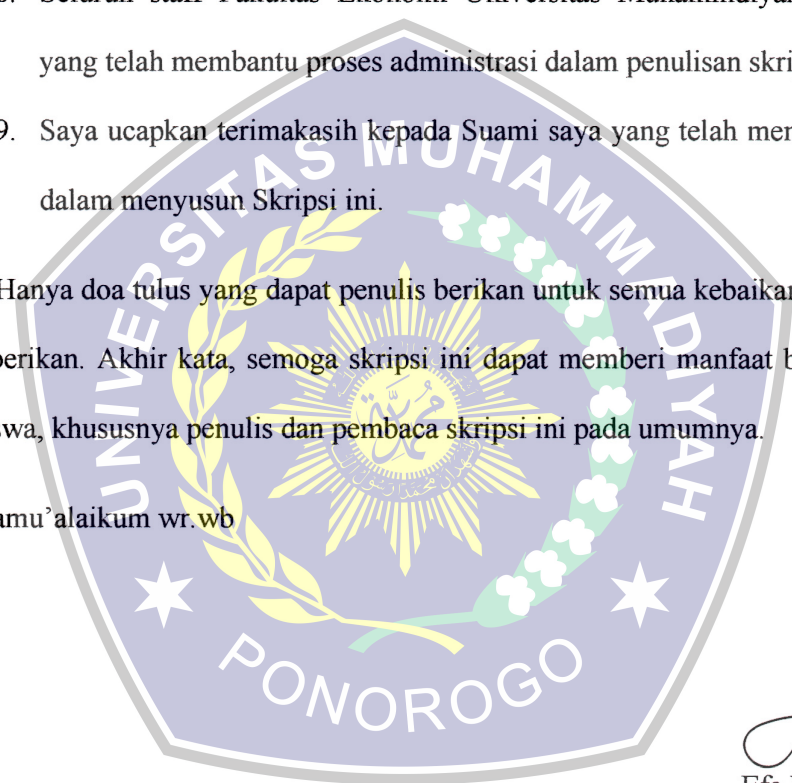
Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang tua Saya, yang telah mendoakan dan memberi dukungan untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo tercinta
2. Bapak Dr. Happy Susanto, MA. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Ibu Titi Rapini, SE., MM selaku pembimbing satu saya yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan berbagai solusi untuk terselesaikannya skripsi ini.

6. Ibu Siti Chamidah, SE., M.Si, selaku pembimbing kedua saya yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan berbagai solusi untuk terselesaikannya skripsi ini.
7. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu kepada seluruh mahasiswa dan mahasiswi khususnya penulis.
8. Seluruh staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Ponorogo yang telah membantu proses administrasi dalam penulisan skripsi ini.
9. Saya ucapkan terimakasih kepada Suami saya yang telah menemani saya dalam menyusun Skripsi ini.

Hanya doa tulus yang dapat penulis berikan untuk semua kebaikan yang telah kalian berikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi seluruh mahasiswa, khususnya penulis dan pembaca skripsi ini pada umumnya.

Wassalamu'alaikum wr. wb



Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Efa Nur Diana' with a stylized flourish at the end.

Efa Nur Diana  
NIM. 16414307

# PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

## PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Efa Nur Diana menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, *BRAND IMAGE* DAN KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK COSMETIC MEREK Y.O.U** merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 26 Januari 2023



(Efa Nur Diana)  
NIM. 16414307

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori .....	11
1. Manajemen Pemasaran .....	11
2. Perilaku Konsumen .....	16
3. Keputusan Pembelian.....	18
4. Kepercayaan Konsumen .....	22
5. <i>Brand Image</i> .....	24
6. Kepuasan .....	28
B. Penelitian Terdahulu .....	33
C. Kerangka Pemikiran .....	35
D. Hipotesis .....	36



### BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian .....	40
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
1. Populasi Penelitian .....	40
2. Sampel Penelitian .....	40
C. Metode Pengambilan Data .....	41
D. Jenis Data .....	43
E. Definisi Operasional Variabel .....	43
F. Metode Analisis Data .....	46

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
1. Sejarah Perusahaan .....	52
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	53
B. Gambaran Umum Responden .....	54
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	55
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	57
1. Kepercayaan Konsumen .....	57
2. <i>Brand Image</i> .....	60
3. Kepuasan .....	62
4. Keputusan Pembelian .....	64
5. Rekapitulasi Tanggapan Responden .....	67
D. Hasil Penelitian .....	67
1. Uji Instrumen .....	67
2. Analisis Data .....	70
3. Pengujian Hipotesis .....	73
E. Pembahasan Hasil Analisis .....	76
1. Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian .....	76
2. <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	78



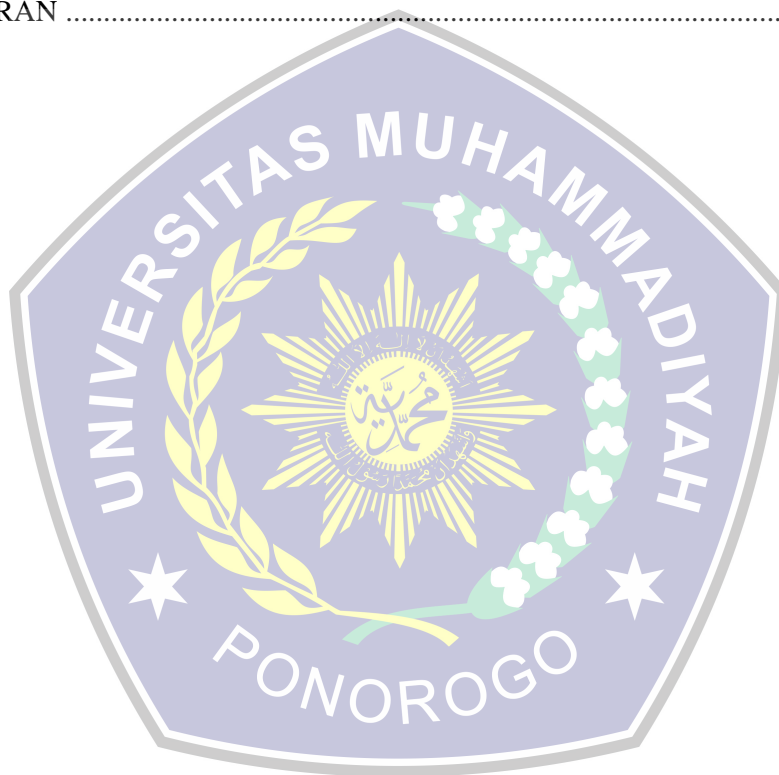
3.	Kepuasan terhadap Keputusan Pembelian .....	79
4.	Kepercayaan Konsumen, <i>Brand Image</i> dan Kepuasan terhadap Keputusan Pembelian .....	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan .....	82
B.	Saran .....	83

DAFTAR PUSTAKA .....	85
----------------------	----

LAMPIRAN .....	89
----------------	----



## DAFTAR TABEL

TABEL	1	Penelitian Terdahulu
	2	Tabel Skala Likert
	3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
	4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
	5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
	6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
	7	Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan Konsumen
	8	Tanggapan Responden terhadap <i>Brand Image</i>
	9	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan
	10	Tanggapan Responden terhadap Keputusan Pembelian
	11	Rekapitulasi Tanggapan Responden
	12	Hasil Pengujian Validitas
	13	Hasil Pengujian Reliabilitas
	14	Hasil Analisis Linier Berganda
	15	Hasil Koefisien Determinasi
	16	Hasil Uji t (Parsial)
	17	Hasil Uji F (Simultan)

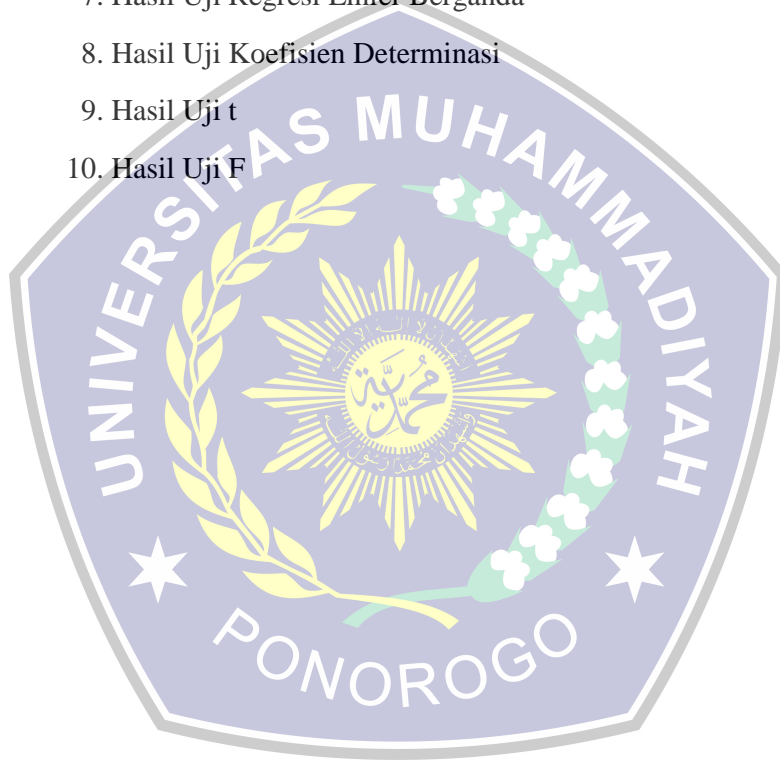
## DAFTAR GAMBAR

- Gambar
1. Model Perilaku Konsumen
  2. Kerangka Pemikiran



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran
1. Daftar Pustaka
  2. Kuesioner
  3. Gambaran Umum Responden
  4. Hasil Uji Frekuensi Tanggapan Responden
  5. Hasil Uji Validitas
  6. Hasil Uji Reliabilitas
  7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
  8. Hasil Uji Koefisien Determinasi
  9. Hasil Uji t
  10. Hasil Uji F



## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, *BRAND IMAGE* DAN KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK COSMETIC MEREK Y.O.U**

**Oleh**

**EFA NUR DIANA**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kepercayaan Konsumen, *Brand Image* dan Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Cosmetic Merek Y.O.U. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan yaitu, wawancara, observasi/pengamatan dan kuesioner. Dalam penelitian ini adalah Konsumen yang membeli Produk Cosmetic Merek Y.O.U sebanyak 95 orang konsumen. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 95 responden. Metode analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh Kepercayaan Konsumen, *Brand Image* dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Produk Cosmetic Merek Y.O.U.

Kata Kunci : Kepercayaan Konsumen, *Brand Image*, Kepuasan, Keputusan Pembelian