

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA SKINCARE REMAJA EMINA (STUDI KASUS SISWI SMK PGRI 2
KEDIRI)**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



OLEH

DIAH FITRIANI

9341.224.19

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM KEDIRI (IAIN) KEDIRI

2024

HALAMAN JUDUL
PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA SKINCARE REMAJA EMINA (STUDI KASUS SISWI SMK PGRI 2
KEDIRI)

SKRIPSI
Diajukan
Kepada Institut Agama Islam Negeri Kediri
Untuk Memenuhi Program Sarjana

Oleh
Diah Fitriani
9341.224.19

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM KEDIRI (IAIN) KEDIRI
2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA SKINCARE REMAJA EMINA
(Studi Kasus Siswi SMK PGRI 2 KEDIRI)**

Oleh:

DIAH FITRIANI

NIM. 9341.224.19

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri S, Si, MM

NIP.19931005 201903 2 017

NOTA DINAS

Kediri, 25 Mei 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Diah Fitriani

NIM : 934122419

Judul : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Skincare Remaja Emina (Studi Kasus Siswi SMK PGRI 2 Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama dengan ini kami lampirkan satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.***Pembimbing I****Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM****NIP. 19740528 200312 2 001****Pembimbing II****Oktaria Andika Putri S, Si, MM****NIP.19931005 201903 2 017**

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Mei 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Diah Fitriani

NIM : 934122419

Judul : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Skincare Remaja Emina (Studi Kasus Pada Siswi SMK PGRI 2 Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama dengan ini kami lampirkan satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

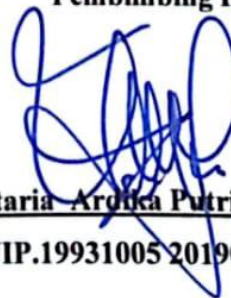
Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Oktaria Aroka Putri S, Si, MM

NIP.19931005 201903 2 017

HALAMAN PENGESAHAN



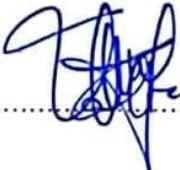
**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA SKINCARE REMAJA EMINA
(Studi Kasus Pada Siswi SMK PGRI 2 KEDIRI)**

DIAH FITRIANI

NIM. 9341.224.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Pada Tanggal 28 Juni 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Mundhori, M.E.
NIP. 19870222 201903 1 004
(.....)
2. Penguji I
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M.
NIP. 19740528 200312 2 001
(.....)
3. Penguji II
Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.
NIP.19931005 201903 2 017
(.....)

Kediri, 28 Juni 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Dr.H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ

فَتُصِيبُوهَا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu” (QS. Al-Hujurat : 6)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diah Fitriani
NIM : 934122419
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Skincare Remaja Emina (Studi Kasus pada Siswi SMK PGRI 2 Kediri)” secara keseluruhan merupakan hasil pengerjaan sendiri, dan bukan merupakan plagiasi kecuali bagian tambahan yang menjad sumber rujukan peneliti. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas penelitian dengan bukti yang konkrit bahwa saya melakuakn plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan tulisan maka saya siap menerima sanksi berdasarkan atauran yang berlaku.

Kediri, 1 Juni 2024

Yang membuat pernyataan

The image shows a red official stamp of the Indonesian Ministry of Education, Culture, and Higher Education (Kemendikbud). The stamp includes the Garuda Pancasila emblem, the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KULTUR, DAN KEMAHAKEMAUAN RI', and 'METERAI TEMPEK'. Below the stamp is a handwritten signature in black ink. The stamp number '117ALX260905187' is visible at the bottom.

Diah Fitriani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw. Serta dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta akhirnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, maka tulisan sederhana ini dipersembahkan kepada:

1. Untuk segala yang memberi kehidupan.
2. Kedua orang tua saya, Bapak B.Mustakim dan Ibu Sunarsih, Kakak saya, Mbak Ruli Septiani dan Kedua adik saya, Dini Febriani dan Julia Wulandari.
3. Dosen pembimbing Bu Dr. Hj. Naning Farmawatie, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Bu Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan masukan sehingga skripsi ini terselesaikan.
4. Teruntuk saudara-saudara dan keluarga saya yang memberikan banyak dukungan dan do'a untuk menyelesaikan skripsi saya.
5. Teruntuk teman saya Umi Colbyatul Khasanah, dan semua teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2019 yang senantiasa memberikan bantuan, saran dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Diah Fitriani. Pembimbing (1) Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M. dan Pembimbing (2) Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Skincare Remaja Emina (Studi kasus pada siswi SMK PGRI 2 Kediri). Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. 2024.

Kata Kunci: Kepercayaan, Loyalitas Konsumen, Emina

Kepercayaan menjadi pondasi penting di dalam bisnis, karena dalam membangun kepercayaan secara jangka panjang akan memunculkan rasa nyaman, aman, serta dapat meningkatkan tingkat loyalitas pada pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepercayaan, loyalitas konsumen, dan hubungan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada skincare remaja Emina di kalangan siswi SMK PGRI 2 Kediri.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian berada di SMK PGRI 2 Kediri. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 202 orang, mengambil sampel sebanyak 134 orang dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuisioner, skala likert, dokumentasi dan teknik pengumpulan data. Analisis data dengan aplikasi SPSS dengan teknik uji instrument, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier sederhana, uji t, serta uji R^2 .

Hasil penelitian ini menjelaskan variabel kepercayaan ada pada kategori cukup dimana rata-rata (*mean*) 35,17. Disimpulkan bahwa variabel loyalitas konsumen ada pada kategori cukup dimana rata-rata mean 35,33. Berdasarkan hasil uji korelasi pearson product moment, menunjukkan angka sebesar 0,423 angka ini menunjukkan adanya korelasi yang sedang atau cukup kuat. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas konsumen (Y). Diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,577 atau 57,7%, hal ini menandakan bahwa loyalitas konsumen dipengaruhi oleh variabel kepercayaan (X) sebesar 57,7%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas lain seperti kepuasan, ikatan emosi, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini yaitu sebesar 42,3%.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, arahan, dan inayah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sukses. Penulis juga berharap semoga Allah senantiasa memberikan informasi yang bermanfaat dalam kehidupan ini dan kehidupan selanjutnya. Amin.

Semoga keberkahan dan doa tidak pernah berhenti tercurah kepada Nabi kita Muhammad SAW yang luar biasa, yang telah membimbing umat manusia ke jalan yang diridhai Allah SWT dengan ajaran yang dibawanya khususnya ajaran Islam.

Penulis menemui beberapa kendala dalam menyelesaikan skripsi ini, namun penulis mampu menyelesaikannya berkat bantuan pihak lain. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Rektor IAIN Kediri, Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag beserta seluruh jajaran pimpinan IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, M.Hum. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
5. Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
6. Bapak Ulul Mustghfirin selaku Kepala Sekolah SMK PGRI 2 Kediri, Bapak Bima, Bu Endang serta seluruh staf yang membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri khususnya mahasiswa Ekonomi Syariah angkatan 2019, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis ucapkan terima kasih secara khusus atas bantuannya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, saya doakan semoga Allah SWT memberikan pahala kepada semua pihak yang telah membantu, semoga dibalas dengan berkali-kali lipat, Amin.

Meskipun penulis mengakui bahwa masih terdapat permasalahan dalam penyusunan skripsi ini, namun penulis berharap kepada setiap orang yang membacanya dapat memberikan saran dan kritik agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik. Penulis berharap agar para pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya dapat mengambil manfaat dari skripsi ini. Amin.

Kediri, 25 Mei 2024

Penulis

DIAH FITRIANI

NIM. 9341.224.19

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Telaah Pustaka.....	13
F. Hipotesis Penelitian	19
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Kepercayaan	20
1. Definisi Kepercayaan	20
2. Indikator Kepercayaan	21
3. Kepercayaan Dalam Perspektif Islam	22

B.	Loyalitas Konsumen.....	23
1.	Definisi Loyalitas Konsumen.....	23
2.	Indikator Loyalitas Konsumen.....	24
3.	Jenis-jenis Loyalitas Konsumen.....	25
4.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi.....	26
5.	Keuntungan Loyalitas Konsumen	28
6.	Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	29
7.	Loyalitas Menurut Islam	30
C.	Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Konsumen.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
A.	Metode Penelitian.....	33
1.	Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	33
2.	Definisi Operasional.....	33
3.	Lokasi Penelitian	36
4.	Populasi dan Sampel	36
5.	Pengumpulan Data	37
6.	Instrumen Penelitian.....	38
7.	Analisis Data	38
B.	Deskripsi Data	42
1.	Uji Instrumen.....	42
2.	Analisis Deskriptif.....	44
3.	Uji Asumsi Klasik	44
4.	Analisis Korelasi Product Moment (Pearson).....	48
5.	Uji Analisis Regresi Sederhana.....	49
6.	Uji Hipotesis.....	50
7.	Uji Koefisien Determinasi.....	51
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN		53
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
1.	SMK PGRI 2 KEDIRI.....	53

2. Sejarah <i>Skincare</i> Emina.....	57
B. Paparan Data.....	60
1. Deskripsi Validitas Dan Realibilitas Responden.....	60
2. Analisis Deskriptif.....	64
C. Deskripsi Hasil Penelitian	74
1. Hasil Uji Normalitas.....	74
2. Hasil Uji Autokorelasi.....	77
3. Hasil Uji Heterokedastisitas	79
4. Hasil uji korelasi.....	81
5. Analisis Regresi Sederhana	83
6. Uji Multikolinearitas	84
7. Uji Hipotesis.....	86
8. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87
BAB V PEMBAHASAN	89
A. Kepercayaan Siswi SMK PGRI 2 Kediri Pada Produk <i>Skincare</i> Emina.....	89
B. Loyalitas Konsumen Siswi SMK PGRI 2 Kediri Pada Produk <i>Skincare</i> Emina.....	91
C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada <i>Skincare</i> Remaja Emina (Studi Kasus Siswi Smk PGRI 2 Kediri)	93
BAB VI PENUTUP	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	104

Daftar Tabel

Tabel 1.1 <i>Top 5 About Brand On Twitter</i>	2
Tabel 1.2 <i>Top Brand Award</i>	3
Tabel 1.3 Daftar Nama SMK PGRI Kota Kediri Beserta Siswa/i	6
Tabel 1.4 Data Jumlah Siswi Pengguna Merk Kosmetik Remaja	8
Tabel 1.5 Data Jumlah Pembelian.....	9
Tabel 1.6 Data Jumlah Pembelian.....	10
Tabel 3.1 Indikator Variabel Kepercayaan (X).....	34
Tabel 3.2 Indikator Variabel Loyalitas Konsumen.....	35
Tabel 3.3 Taraf Korelasi	49
Tabel 4.1 Jumlah Siswa/I.....	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X)	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y).....	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.5 Data Hasil Kuisoner Variabel Kepercayaan Konsumen.....	64
Tabel 4.6 Data Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Konsumen	67
Tabel 4.7 Analisis Statistik Data Hasil Penelitian Kepercayaan Konsumen(X).....	70
Tabel 4.8 Kategori Nilai Kepercayaan (X).....	71
Tabel 4.9 Analisis Statistik Data Hasil Penelitian Loyalitas Konsumen (Y).....	72
Tabel 4.10 Kategori Nilai Loyalitas Konsumen (Y).....	73
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	75
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi.....	77
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.15 Uji Korelasi.....	82

Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Linier Sederhana.	83
Tabel 4.17 Hasil Multikolinearitas.....	85
Tabel 4.18 Hasil uji T.....	86
Tabel 4.19 Hasil Uji R^2	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Menggunakan P-Plot.....	76
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2. Nilai r_{tabel}	108
Lampiran 3. Tabel Durbin Watson	110
Lampiran 4. Data Penelitian Dan Hasil Penelitian.....	112
Lampiran 5. Surat Observasi.....	118
Lampiran 6. Surat Balasan Penelitian	119
Lampiran 7. Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	120
Lampiran 8. Dokumentasi.....	121
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	122