

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PRODUK WARDAH DENGAN *BRAND TRUST* SEBAGAI MEDIATOR PADA
MAHASISWI PSIKOLOGI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI ANGKATAN 2019**

SKRIPSI



OLEH

DEWI KARUNIAWATI RUWANDANA

9334.135.18

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PRODUK WARDAH DENGAN *BRAND TRUST* SEBAGAI MEDIATOR PADA
MAHASISWI PSIKOLOGI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI ANGKATAN 2019**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program Sarjana (S.Psi)

Oleh:

DEWI KARUNIAWATI RUWANDANA

9334.135.18

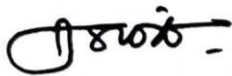
**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh Dewi Karuniawati Ruwandana ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Kediri, 17 November 2022
Pembimbing I



Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M. Ag
NIP. 197506132003121004

Kediri, 17 November 2022
Pembimbing II



Ervin Abdillah, S. Psi, MA
NIDN. 2005058504

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 17 November 2022

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : DEWI KARUNIAWATI RUWANDANA
NIM : 9334.135.18
Judul : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK WARDAH DENGAN *BRAND TRUST* SEBAGAI MEDIATOR PADA MAHASISWI PSIKOLOGI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIARI ANGKATAN 2019

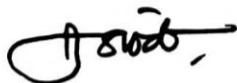
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

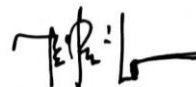
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M. Ag
NIP: 197506132003121004

Pembimbing II



Ervin Abdillah, S.Psi, MA
NIDN: 2005058504

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PRODUK WARDAH DENGAN *BRAND TRUST* SEBAGAI MEDIATOR PADA
MAHASISWI PSIKOLOGI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI ANGKATAN 2019**

DEWI KARUNIAWATI RUWANDANA
9334.135.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri Kediri
Pada Tanggal 16 Januari 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Prilani, M.Si

NIP. 197804212005011002

(.....)



2. Penguji I

Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag

NIP. 197506132003121004

(.....)

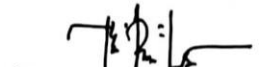


3. Penguji II

Ervin Abdillah, S.Psi, MA

NIDN. 2005058504

(.....)



Kediri, 24 Januari 2023
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah



Dr. A. Halil Thahir, M. HI

NIP. 197111212005011006



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dewi Karuniawati Ruwandana
NIM : 933413518
Fakultas/Jurusan : Ushuluddin dan Dakwah/Psikologi Islam
E-mail address : dew.karuniaw@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Produk Wardah Dengan Brand Trust Sebagai Mediator Pada Mahasiswi Psikologi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Angkatan 2019

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 09 Juni 2023

Penulis

(Dewi Karuniawati Ruwandana)

HALAMAN MOTO

“Peganglah 3 Mantra Kehidupan”

MAN JADDA WAJADDA

“Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil”

MAN SHOBARU ZHAFIRA

“Siapa yang bersabar akan beruntung”

MAN YAZRI YASHUD

“Siapa yang menanam akan menuai”

“Without action, you aren't going anywhere”

(Mahatma Gandhi)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Karuniawati Ruwandana
NIM : 933413518
Program Studi : Psikologi Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 24 Januari 2023
Yang membuat pernyataan



Dewi Karuniawati Ruwandana

ABSTRAK

DEWI KARUNIAWATI RUWANDANA. Dosen Pembimbing Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag dan Ervin Abdillah, S.Psi, MA. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Produk Wardah Dengan Brand Trust Sebagai Mediator Pada Mahasiswi Psikologi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Angkatan 2019*. Skripsi, Program Studi Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri. 2023.

Kata kunci: Minat Beli Ulang, Kepuasan Konsumen, *Brand Trust*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang produk wardah dengan *brand trust* sebagai mediator pada mahasiswi Psikologi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Angkatan 2019. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penentuan subjek dilakukan menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh sebanyak 68 mahasiswi Psikologi Islam Angkatan 2019 pengguna wardah. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah skala dan wawancara. Sedangkan analisis data menggunakan analisis jalur dan uji sobel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pada uji analisis jalur pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang diketahui nilai koefisien sebesar 0.519 dan nilai *standardized coefficients* sebesar 0.685 serta nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang secara signifikan positif. Sedangkan pada uji sobel test didapatkan hasil t hitung sebesar $2.6049 > t$ tabel 1.670 dengan *p-value* $0.009 < 0.05$. Maka dapat dinyatakan terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang produk wardah dengan *brand trust* sebagai mediator secara signifikan.

Terjadi penurunan nilai *Standardized Coefficient Beta* sesudah dimasukkannya variabel *brand trust*, yaitu sebesar 0.274 dari 0.685 dengan signifikansi $0.000 < 0.05$ menjadi 0.411 dengan signifikansi $0.003 < 0.05$, yang artinya telah terjadi mediator parsial. Ketika kepuasan konsumen tinggi, minat beli ulang bisa meningkat dan disaat *brand trust* tinggi pengaruh pada kepuasan terhadap minat beli ulang akan menurun.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan amal, taufik serta hidayah-Nya. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang-benderang. Sehingga mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri
2. Dr. A. Halil Thahir, M. HI selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri.
3. Dr. Rini Risnawati Suminta, M.Si selaku Ketua Program Studi Psikologi Islam.
4. Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag selaku dosen pembimbing I dan Ervin Abdillah, S.Psi, MA selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Prilani, M. Si selaku penguji utama yang telah sabar dalam memberikan pengarahan kepada penulis.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Suroyo dan Ibu Umi Khoiriyah yang senantiasa memberikan doa dan dukungan yang selalu mengiringi perjalanan putrinya dalam meraih cita-cita.
7. Kedua saudara penulis, kakak Ardiansyah Ramadhani dan Adik Mohammad Ragil Priagung yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat.

8. Sahabat-sahabat penulis, Evi Anita, Kristina Febrianti, Noerma Wati Norma Waadah, Wulan Dari Nur Rohmah, Andini Arianti, dan Sri Utami yang menemani dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Prodi Psikologi Islam Angkatan 2018 seperjuangan.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya, Aamiin.

Kediri, 17 November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Definisi Operasional	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Kajian Teori	18
1. Minat Beli Ulang	18
2. Kepuasan Konsumen	24
3. <i>Brand Trust</i>	29
B. Variabel Penelitian	34
C. Dinamika Hubungan Variabel	35
D. Kerangka Teori	38
E. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41

A. Rancangan Penelitian	41
B. Populasi dan Sampel.....	41
C. Teknik Pengumpulan Data	42
D. Instrumen Penelitian	42
E. Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	53
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
B. Gambaran Umum Wardah.....	55
C. Deskripsi Data	58
D. Analisis Data	64
BAB V PEMBAHASAN	75
BAB VI PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pesaing Kosmetik Halal di Indonesia 2017-2018	3
Tabel 1.2 10 Brand Skincare Lokal Terlaris Tahun 2021	4
Tabel 1.3 Pengguna Kosmetik Mahasiswi Psi. Islam Angkatan 2019	9
Tabel 3.1 Skor Item	43
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Minat Beli Ulang	44
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> Kepuasan Konsumen	45
Tabel 3.4 <i>Blueprint Brand Trust</i>	46
Tabel 4.1 Hasil Uji Frekuensi Jenis Kelamin Subjek	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Frekuensi Usia Subjek	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Frekuensi lama Pemakaian Wardah	60
Tabel 4.5 Uji <i>Statistic</i> Deskriptif	61
Tabel 4.6 Kategori Minat Beli Ulang	62
Tabel 4.7 Kategori Kepuasan Konsumen	63
Tabel 4.8 Kategori <i>Brand Trust</i>	64
Tabel 4.9 Validitas Minat Beli Ulang.....	65
Tabel 4.10 Validitas Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.11 Validitas <i>Brand Trust</i>	67
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.13 Uji Normalitas	69
Tabel 4.14 Regresi X Terhadap Y	70
Tabel 4.15 Regresi X Terhadap Z	71
Tabel 4.16 Regresi X dan Z Terhadap Y.....	71
Tabel 4.17 Regresi X dan Z Terhadap Y	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theory of Planed Behaviour</i>	19
Gambar 2.2 Kerangka Teori	38
Gambar 3.1 Model Mediator Baron dan Kenny	50
Gambar 4.1 Logo Wardah	58
Gambar 4.2 Hasil Model Mediator	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Sobel.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 2. Lembar Validasi Angket	96
Lampiran 3. Tabel Jawaban Responden	99
Lampiran 4. Validitas	101
Lampiran 5. Reliabilitas	108
Lampiran 6. Uji Mediator.....	109
Lampiran 7. Lembar Konsultasi	112
Lampiran 8. Riwayat Hidup	114