

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Tinjauan Pustaka.....	13
1.5.1 Tinjauan Teoritik.....	13
1.5.2 Tinjauan Empirik .....	47
1.6 Pengaruh Antar Variabel. ....	59
1.7 Kerangka Pemikiran. ....	66
1.8 Hipotesis .....	67
1.9 Model Hipotesis.....	68
1.10 Definisi Konsep, Operasional, dan Indikator .....	69
1.10.1 Definisi Konsep.....	69
1.10.2 Definisi Operasional .....	71
1.11 Metode Penelitian. ....	82
1.11.1 Jenis Penelitian.....	82
1.11.2 Objek Penelitian.....	82
1.11.3 Populasi dan Sampel .....	83

1.11.4 Jenis Data dan Sumber Data .....	84
1.11.5 Teknik Pengumpulan Data .....	84
1.11.6 Skala Pengukuran .....	85
1.11.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	86
1.11.8 Teknik Analisis Data .....	88
1.11.9 Uji Hipotesis .....	93
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>94</b>
2.1 Profil Perusahaan .....	94
2.2 Sejarah Perusahaan .....	95
2.3 Jenis-Jenis Produk Scarlett Whitening .....	96
2.4 Logo Perusahaan .....	107
2.5 Layanan Perusahaan .....	108
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>110</b>
3.1 Hasil Uji Instrumen.....	111
3.2.1 Hasil Uji Validitas.....	111
3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	114
3.2 Karakteristik Responden.....	116
3.2.1 Jenis Kelamin.....	116
3.3 Analisis Data.....	117
3.3.1 Analisis Data Deskriptif.....	117
3.3.2 Analisis Data Inferensial.....	154
3.4 Pembahasan.....	169
3.4.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) .....	169
3.4.2 Pengaruh Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	171
3.4.3 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	172
3.4.4 Pengaruh Harga (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	173
3.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	174

3.4.6 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	175
3.4.7 Pengaruh Harga (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	176
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>178</b>
4.1 Kesimpulan .....	178
4.2 Saran .....	180
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>183</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>187</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Produk <i>Scarlett Whitening</i> Body Lotion.....	6
Tabel 1.2 Harga <i>Scarlett Whitening</i> Body Lotion.....	7
Tabel 1.3 Ringkasan Tinjauan Empirik .....	56
Tabel 1.4 Pendukung Variabel dari Teori dan Empirik .....	69
Tabel 1.5 Indikator Variabel Kualitas Produk .....	73
Tabel 1.6 Indikator Variabel Harga .....	74
Tabel 1.7 Indikator Variabel Kepuasan.....	75
Tabel 1.8 Indikator Variabel Loyalitas .....	77
Tabel 1.9 Operasional Variabel, Indikator, & Item .....	77
Tabel 1.10 Model Skala Likert.....	86
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	112
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Harga.....	113
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan .....	113
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	114
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	115
Tabel 3.6 Karakteristik Responden .....	116
Tabel 3.7 Produk <i>Scarlett Whitening</i> Body Lotion dapat mencerahkan kulit ..	119
Tabel 3.8 Produk <i>Scarlett Whitening</i> Body Lotion dapat melembutkan kulit ..	120
Tabel 3.9 Produk <i>Scarlett Whitening</i> Body Lotion memiliki komponen yang tahan lama apabila digunakan .....	121
Tabel 3.10 Produk <i>Scarlett Whitening</i> Body Lotion sesuai dengan spesifikasi yang tertera dilabel .....	123
Tabel 3.11 Produk <i>Scarlett Whitening</i> Body Lotion memiliki Packing yang praktis .....	125
Tabel 3.12 Produk <i>Scarlett Whitening</i> Body Lotion dapat diandalkan kualitasnya .....	126
Tabel 3.13 Produk <i>Scarlett Whitening</i> Body Lotion memiliki jenis yang bervariasi .....	128
Tabel 3.14 Produk <i>Scarlett Whitening</i> Body Lotion adalah produk body lotion yang berkualitas tinggi .....	129

Tabel 3.15 Rata-rata Variabel Kualitas Produk .....	131
Tabel 3.16 Produk Scarlett Whitening Body Lotion memberikan harga yang terjangkau .....	133
Tabel 3.17 Harga yang ditetapkan produk scarlett whitening body lotion sesuai dengan kualitas produknya.....	134
Tabel 3.18 Harga produk scarlett whitening body lotion memberikan harga yang sebanding dengan harga produk pesaing.....	136
Tabel 3.19 Harga produk scarlett whitening body lotion yang ditetapkan sebanding dengan manfaat yang dirasakan .....	137
Tabel 3.20 Harga produk scarlett whitening body lotion yang ditetapkan sesuai dengan daya beli.....	139
Tabel 3.21 Rata-rata Variabel Harga .....	140
Tabel 3.22 Produk Scarlett Whitening Body Lotion sesuai dengan yang saya harapkan .....	142
Tabel 3.23 Merasa Senang Ketika menggunakan Produk Scarlett Whitening Body Lotion .....	144
Tabel 3.24 Merasa tidak rugi memilih produk scarlett whitening body lotion sebagai produk yang digunakan .....	145
Tabel 3.25 Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan .....	147
Tabel 3.26 Pelanggan melakukan pembelian produk scarlett whitening body lotion secara teratur .....	149
Tabel 3.27 Pelanggan merekomendasikan produk scarlett whitening body lotion kepada orang lain .....	150
Tabel 3.28 Pelanggan tidak mudah terpengaruh oleh promosi yang dilakukan oleh produk body lotion merek lain .....	152
Tabel 3.29 Rata-rata Variabel Loyalitas Pelanggan.....	153
Tabel 3.30 Hasil Pengolahan <i>Outer Loading</i> .....	157
Tabel 3.31 Hasil Pengolahan <i>Cross Loading</i> .....	158
Tabel 3.32 Hasil Pengolahan <i>Composite Reliability</i> .....	159
Tabel 3.33 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	161
Tabel 3.34 Hasil Pengujian Hipotesis .....	164

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Brand Produk Kecantikan .....	2
Gambar 1.2 Penjualan Scarlett Whitening 2019-2021 .....	4
Gambar 1.3 Review Konsumen .....	9
Gambar 1.4 Perilaku Konsumen .....	15
Gambar 1.5 Bagan Konsekuensi .....	32
Gambar 1.6 Manfaat dari kepuasan.....	33
Gambar 1.7 Model Penelitian Terdahulu .....	48
Gambar 1.8 Model Penelitian Terdahulu .....	49
Gambar 1.9 Model Penelitian Terdahulu .....	50
Gambar 1.10 Model Penelitian Terdahulu .....	51
Gambar 1.11 Model Penelitian Terdahulu .....	51
Gambar 1.12 Model Penelitian Terdahulu .....	53
Gambar 1.13 Model Penelitian Terdahulu .....	54
Gambar 1.14 Model Penelitian Terdahulu .....	55
Gambar 1.15 Kerangka Pemikiran .....	66
Gambar 1.16 Model Hipotesis .....	68
Gambar 1.17 Model Diagram Jalur .....	90
Gambar 2.1 Jenis Produk Scarlett Whitening .....	96
Gambar 2.2 Logo perusahaan .....	107
Gambar 2.2 Website Scarlett Whitening.....	108
Gambar 2.4 Akun Instagram .....	109
Gambar 3.1 Diagram Jalur dan Nilai <i>Loading factor</i> .....	156
Gambar 3.2 Model PLS <i>Booststrapping</i> .....	163