

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENGALAMAN MEREK TERHADAP  
LOYALITAS MEREK PADA PRODUK SKINCARE MS GLOW**

**(Studi Kasus Pada Followers Tiktok @officialmsglow)**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

**ZEVINA TANTYA ROCHMADI**

**NPM. 19042010134**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA 2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENGALAMAN MEREK TERHADAP**  
**LOYALITAS MEREK PADA PRODUK SKINCARE MS GLOW**

**(Studi Kasus Pada Followers Tiktok @officialmsglow)**

**Disusun Oleh:**

**Zevina Tantya Rochmadi**  
**NPM. 19042010134**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**  
**Pembimbing Utama**

**Yanda Bara Kusuma, S.AB., M.AB**  
**NPT. 198910302020121007**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENGALAMAN MEREK TERHADAP  
LOYALITAS MEREK PADA PRODUK SKINCARE MS GLOW  
(Studi Kasus Pada Followers Tiktok @officialmsglow)**

**Disusun Oleh :**

**ZEVINA TANTYA ROCHMADI**  
**NPM. 19042010134**

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Jursan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.**

**Pada Taggal 5 Mei 2023**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Utama**

**Yanda Bara Kusuma, S.AB.,M.AB**  
**NPT. 198910302020121007**

**Tim Penguji**

**1. Ketua**

**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
**196009241993032001**

**2. Sekretaris**

**Budi Prabowo S.Sos.,M.M**  
**196210161988031001**

**3. Anggota**

**Yanda Bara Kusuma, S.AB.,M.AB**  
**NPT. 198910302020121007**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zevina Tantya Rochmadi  
NIM : 19042010134  
Fakultas /Program Studi : FISIP / Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Produk Skincare Ms Glow (Studi Kasus Pada Followers Tiktok @Officialmsglow)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 22 Mei 2023

Yang Menyatakan



Zevina Tantya Rochmadi

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur senantiasa dipanjatkan penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menuntaskan Tugas Akhir Perkuliahan yaitu skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Produk Skincare MS Glow (Studi Kasus Pada Followers Tiktok @Officialmsglow)”**

Penulis sadar akan kekurangan yang terdapat dalam penyusunan tulisan skripsi ini. Dalam kegiatan penulisan ini tidak lepas dari Bapak Yanda Bara Kusuma, S.AB.,M.AB selaku pembimbing skripsi yang telah mendukung penulis dengan memberikan perhatian dan kesabaran dengan waktu yang tak terbatas untuk penulis.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu dan memberikan perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Drs Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Acep Samsudin, S.Sos., M.M, M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Jawa Timur yang telah memberikan ilmu serta dukungannya kepada penulis.

4. Ketiga orang tua yaitu Alm. Bapak Bambang Rochmadi, Ibu Rofiana dan Abi Achmad Harianto yang tidak pernah berhenti memberikan doa, semangat, mencukupi kebutuhan kuliah dengan tulus hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Kepada teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, semangat kepada penulis
6. Kepada Dinas Pemuda dan Olahraga yang telah memberikan dukungan dengan beasiswa Pendidikan berupa “BEASISWA GENERASI EMAS 2019”
7. Kepada responden yang telah berpartisipasi sehingga membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas tugas akhir ini.

Tanpa adanya dukungan semua orang yang terlibat mungkin penulis tidak mampu menyelesaikan tugas akhir ini sesuai standart kelulusan. penulis sadar bahwa dalam penulisan ini masih belum sempurna karena banyaknya kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh sebab itu penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak pembaca. Dengan harapan semoga tugas akhir ini apat memberikan manfaat oleh pembaca dan lainnya.

Surabaya, Mei 2023

penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan masalah .....	10
1.3. Tujuan penelitian .....	10
1.4. Manfaat penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Landasan Teori .....	16
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	32
2.4. Karangka Berpikir.....	34
2.5. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	36
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.3. Populasi, Sample, dan Penarikan Sample .....	44

3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5. Teknik Analisa Data .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
4.1. Gambaran Umum Dan Penyajian Data.....	59
4.2. Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	79
4.3. Pembahasan .....	106
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>113</b>
5.1. Kesimpulan .....	113
5.2. Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>
<b>DAFTAR PERNYATAAN .....</b>	<b>102</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Data Pasar Skincare Yang Paling Diminati .....</b>	<b>7</b>
<b>Gambar 1.2 Brand Terlaris di E-commerce.....</b>	<b>8</b>
<b>Gambar 1.3 Testimoni Pengalaman Penggunaan Produk MS Glow .....</b>	<b>9</b>
<b>Gambar 2.4 Tingkatan Brand Loyalty .....</b>	<b>31</b>
<b>Gambar 2.5 Karangka Berpikir .....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 3.6 Kurva Uji f.....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 3.7 Kurva Uji t.....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 4.8 Logo Perusahaan MS Glow .....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 4.9 Struktur Organisasi MS Glow.....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 4.10 Hasil Uji Heteroskedasitas .....</b>	<b>98</b>
<b>Gambar 4.11 Kurva Uji F .....</b>	<b>102</b>
<b>Gambar 4.12 Kurva Uji T Variabel Kualitas Produk (X1) .....</b>	<b>104</b>
<b>Gambar 4.13 Kurva Uji T Variabel Pengalaman Merek (X2) .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Produk Skincare.....	5
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.3 Ukuran Skala Likert .....	44
Tabel 3.4 Skala Likert Menurut Sugiyono .....	48
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden MS Glow.....	63
Tabel 4.6 Usia Responden MS Glow .....	63
Tabel 4.7 Pekerjaan/Profesi Responden MS Glow .....	64
Tabel 4.8 Pendapatan Responden MS Glow .....	65
Tabel 4.9 Banyaknya Pemakaian Skincare Dari Responden.....	66
Tabel 4.10 Responden Pengikut Aktif Tiktok @officialmsglow .....	67
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1) .....	68
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Pengalaman Merek (X2) .....	73
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Loyalitas Merek (Y) .....	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas .....	80
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas .....	95
Tabel 4.16 Uji Normalitas .....	96
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	97
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	99
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (F) .....	101
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	103
Tabel 4.21 Matrik Hasil Penelitian.....	109

## **ABSTRAK**

**ZEVINA TANTYA ROCHMADI, 19042010134, PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENGALAMAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA PRODUK SKINCARE MS GLOW (Studi Kasus Pada Followers Tiktok @Officialmsglow).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gabungan kualitas produk dan pengalaman merek serta menganalisis pengaruh kualitas produk dan pengalaman merek terhadap loyalitas merek pada produk skincare MS Glow. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah followers tiktok @officialmsglow yang menggunakan produk skincare MS Glow. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 114 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode pengujian data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji f, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara simultan dan parsial kualitas produk dan pengalaman merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek produk skincare MS Glow.

**Kata kunci :** Kualitas Produk, Pengalaman Merek, Loyalitas Merek

## **ABSTRAK**

**ZEVINA TANTYA ROCHMADI, 19042010134, *THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND BRAND EXPERIENCE ON BRAND LOYALTY IN MS GLOW SKINCARE PRODUCTS (Case Study On Tiktok Followers @Officialmsglow)***

*This study aims to determine the combined effect of product quality and brand experience and analyze the effect of product quality and brand experience on brand loyalty in MS Glow skincare products. The population used in this study are tiktok @officialmsglow folloers who use MS Glow skincare products. The sample used in this study was 114 respondents using purposive sampling technique. This research data collection technique uses a questionnaire. The data testing methods used are validity test, reliability test, classical assumption test, t test, f test, and multiple linear regression analysis. The results of the study can be seen that simultaneously and partially product quality and brand experience have a positive and significant effect on brand loyalty for MS Glow skincare products.*

**Keywords** : *Product Quality, Brand Exprerience, Brand Loyalty*