

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH *BRAND SATISFACTION* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA PRODUK MS GLOW DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

**JULAIHA**

**NIM : 2110412320004**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN**

**2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH *BRAND SATISFACTION* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA PRODUK MS GLOW DI KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Julaiha  
NIM : 2110412320003

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji :

a. Pembimbing  
Humaidi, S.AB, M.AB  
NIP. 199304212020121013

  
(.....)

b. Penguji I  
Dr. Irwansyah, S.Sos., S.H, M.Si  
NIP. 197104201999031001

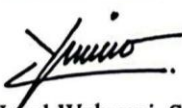
  
(.....)

c. Penguji II  
Dr. Taharuddin, S.Sos., MM  
NIP. 197401102000031001


  
(.....)

Banjarmasin, Juli 2025

Koordinator Program Studi  
Administrasi Bisnis

  
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB  
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing

  
Humaidi, S.AB, M.AB  
NIP. 199304212020121013

Mengetahui,  
Dekan FISIP ULM

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197301221998021001



# SURAT TUGAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 3070/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara/i :

1. Humaidi, S.AB, M.AB
2. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
3. Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Julaiha  
NIM : 2110412320004  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Satisfaction dan Brand Trust Terhadap  
Brand Loyalty Pada Produk Ms Glow di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 18 Juni 2025  
J a m : 14.00 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 Juni 2025

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSE

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 18 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3070/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 12 Juni 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Julaiha  
NIM : 2110412320004  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Satisfaction dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Pada Produk Ms Glow di Kota Banjarmasin

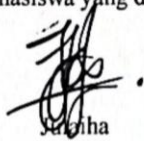
Tempat Ujian : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 82 (A)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

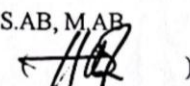
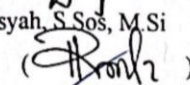
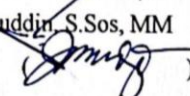
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 18 Juni 2025


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Julaiha

1. Ketua : Humaidi, S.AB, M.AB. 
2. Sekretaris : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si 
3. Anggota : Dr. Tahmasuddin, S.Sos, MM 

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

  
  
Nuru Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Brand satisfaction* dan *Brand trust* Terhadap *Brand loyalty* Pada Produk MS Glow di Kota Banjarmasin” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusinya dalam proses penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Sekaligus Dosen Pembimbing kadaemik yang telah membantu dalam kegiatan akademik.
4. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dan membimbing selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., S.H, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan.
6. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos., MM selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia

meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan.

7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha untuk menyelesaikannya dengan baik, namun penulis juga menyadari jika masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan dari pembaca untuk menyempurnakan kekurangan yang ada di dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Banjarmasin, 26 Mei 2025



Julaiha  
NIM 2110412320004

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamiin, segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan kemudahan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Dengan penuh hormat dan terima kasih, saya persembahkan karya skripsi ini kepada Bapak Aspawi dan Ibu Fatmawati, orang tua saya yang tak pernah lelah mendampingi setiap langkah saya dengan doa dan kasih sayang. Terima kasih atas semua pengorbanan, kerja keras, serta kesabaran dalam mendidik dan membimbing saya sejak kecil hingga saat ini. Tanpa perjuangan dan dukungan kalian, saya mungkin tidak akan bisa merasakan pengalaman berkuliah dan menyelesaikan pendidikan ini. Setiap pencapaian yang saya raih adalah hasil dari keyakinan dan semangat yang kalian tanamkan sejak awal. Semoga kelak saya dapat membalas segala kebaikan dan cinta yang telah kalian berikan dengan kebahagiaan dan kebanggaan yang pantas.

Untuk saudara saya, Abdul Jailani, terima kasih atas perhatian dan dukungannya yang tulus. Sebagai satu-satunya saudara, kehadiranmu menjadi sumber semangat yang tidak pernah terlihat di permukaan, tetapi selalu terasa.

Untuk sahabat-sahabat masa kuliah yang telah kebersamai saya selama empat tahun di kota rantau, terima kasih atas tawa, tangis, lelah, dan cerita yang kita bagi bersama. Terima kasih telah menjadi tempat pulang di tengah kesibukan dan tekanan perkuliahan, kalian bukan hanya teman belajar, tapi juga keluarga yang saya temui di tengah perjalanan. Kebersamaan kalian menjadikan masa kuliah penuh warna, dan kenangan itu akan selalu saya simpan sebagai salah satu bagian terbaik dalam hidup saya. Dalam keterbatasan dan tekanan, kalian hadir sebagai penguat, sebagai pengingat bahwa saya tidak pernah benar-benar berjalan sendiri.

Dan untuk diri saya sendiri, terima kasih telah berusaha sejauh ini. Telah melalui berbagai tantangan, tetap bertahan, dan menyelesaikan semuanya meskipun banyak hal yang tidak mudah. Terima kasih karena tidak berhenti, meski kadang sempat ingin menyerah. Semoga selesainya skripsi ini menjadi awal dari sesuatu yang lebih besar, yang kelak mengalir menjadi keberhasilan dan kebanggaan, tidak hanya bagi diri sendiri, tetapi juga bagi semua yang telah turut menjadi bagian dalam perjalanan ini.

***“There’s nothing you can’t do, even when it hurts”***

*— Inspired by the song “Fight Song” by Rachel Platten*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi pustaka adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akadeik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dsen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 26 Mei 2025



Julaiha  
NIM 2110412320004

## ABSTRAK

Julaiha, 2110412320004, 2025. Pengaruh *Brand Satisfaction* dan *Brand Trust* terhadap *Brand Loyalty* pada Produk MS Glow di Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan Humaidi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan *brand satisfaction* dan *brand trust* terhadap *brand loyalty* pada produk MS Glow di Kota Banjarmasin. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden pengguna MS Glow yang diperoleh melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *brand loyalty*. Sementara itu, *brand trust* berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap *brand loyalty*. Secara simultan, *brand satisfaction* dan *brand trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty* pada produk MS Glow di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: *Brand Satisfaction, Brand Trust, Brand Loyalty*

## **ABSTRACT**

*Julaiha, 2110412320004, 2025. The Influence of Brand Satisfaction and Brand Trust on Brand Loyalty on MS Glow Products in Banjarmasin City, under the guidance of Humaidi.*

*This study aims to test the partial and simultaneous influence of brand satisfaction and brand trust on brand loyalty on MS Glow products in Banjarmasin City. The method used is a quantitative approach. The sample in this study amounted to 96 respondents who were MS Glow users obtained through purposive sampling techniques. Data collection was carried out using a questionnaire and analyzed using multiple linear regression.*

*The results of the study indicate that brand satisfaction has a positive and significant effect partially on brand loyalty. Meanwhile, brand trust has a positive but not significant effect partially on brand loyalty. Simultaneously, brand satisfaction and brand trust have a positive and significant effect on brand loyalty on MS Glow products in Banjarmasin City.*

*Keywords: Brand Satisfaction, Brand Trust, Brand Loyalty*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT TUGAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teoritis .....	13
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	13
2.1.2 <i>Brand</i> (Merek).....	15
2.1.3 <i>Brand Loyalty</i> (Loyalitas Merek) .....	18
2.1.4 <i>Brand Satisfaction</i> (Kepuasan Merek) .....	23
2.1.5 <i>Brand Trust</i> (Kepercayaan Merek).....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Hipotesis dan Model penelitian.....	41
2.3.1 Kausalitas <i>Brand Satisfaction</i> dengan <i>Brand Loyalty</i> .....	41
2.3.2 Kausalitas <i>Brand Trust</i> dengan <i>Brand Loyalty</i> .....	42
2.3.3 Kausalitas <i>Brand satisfaction</i> dan <i>Brand Trust</i> dengan <i>Brand Loyalty</i> .....	44
2.3.4 Model Penelitian .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>

3.1	Pendekatan Penelitian.....	45
3.2	Desain Penelitian .....	45
3.3	Lokasi Penelitian .....	46
3.4	Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	46
3.4.1	Populasi.....	46
3.4.2	Besar Sampel.....	46
3.4.3	Teknik Sampling .....	48
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	48
3.5.1	Variabel Independen .....	48
3.5.2	Variabel Dependen.....	50
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7	Teknik Analisa Data .....	54
3.7.1	Skala Pengukuran.....	54
3.7.2	Deskriptif Statistik .....	55
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.7.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
3.7.6	Uji Hipotesis .....	59
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
4.1	Profil Responden .....	63
4.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	63
4.1.2	Domisili Responden.....	64
4.1.3	Usia Responden .....	64
4.1.4	Pekerjaan Responden.....	65
4.1.5	Pendapatan/Uang Saku Perbulan Responden .....	66
4.2	Deskriptif Statistik .....	67
4.2.1	Deskriptif Statistik Variabel <i>Brand Satisfaction</i> (X1) ....	67
4.2.2	Deskriptif Statistik Variabel <i>Brand Trust</i> (X2).....	69
4.2.3	Deskriptif Statistik Variabel <i>Brand Loyalty</i> (Y) .....	72
4.3	Uji Validitas & Reliabilitas.....	75
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	79
4.5	Uji Regresi Linear Berganda .....	83

4.6	Uji Hipotesis .....	85
4.6.1	Uji T .....	85
4.6.2	Uji F .....	86
4.6.3	Analisa Koefisien Determinasi .....	87
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL.....</b>	<b>89</b>
5.1	Pembahasan.....	89
5.1.1	Pengaruh <i>Brand Satisfaction</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i> .....	89
5.1.2	Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i> .....	90
5.1.3	Pengaruh <i>Brand Satisfaction</i> dan <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i> .....	91
5.2	Implikasi Hasil Penelitian.....	92
5.2.1	Pengaruh <i>Brand Satisfaction</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i> .....	92
5.2.2	Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i> .....	93
5.2.3	Pengaruh <i>Brand Satisfaction</i> dan <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i> .....	94
5.3	Keterbatasan Peneliti .....	95
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
6.1	Kesimpulan .....	95
6.2	Saran .....	95
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Tedahulu .....	36
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 3. 2	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	55
Tabel 3. 3	Pedoman Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 4. 2	Domisili Responden.....	64
Tabel 4. 3	Usia Responden .....	64
Tabel 4. 4	Pekerjaan Responden.....	65
Tabel 4. 5	Pendapatan/Uang Saku Perbulan Responden .....	66
Tabel 4. 6	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Brand Satisfaction</i> (X1).....	67
Tabel 4. 7	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Brand Trust</i> (X2) .....	69
Tabel 4. 8	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Brand Loyalty</i> (Y).....	72
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4. 10	Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4. 11	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	81
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas .....	82
Tabel 4. 13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 4. 14	Hasil Uji T .....	85
Tabel 4. 15	Hasil Uji F.....	86
Tabel 4. 16	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	10 <i>Brand Skincare</i> Lokal Terlaris .....	3
Gambar 1.2	Penjualan MS Glow tahun 2022 .....	5
Gambar 1.3	Komentar Pembelian Produk MS Glow .....	8
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	79
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	80
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot .....	83
Gambar 5.1	Model Akhir Penelitian .....	95