

**PENGARUH *TRUST*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *PERCEIVED PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DALAM MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PRODUK PERAWATAN RAMBUT RAMAH LINGKUNGAN**

**ALTISYA PUTRI DINANTI**

**1705620080**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

***THE INFLUENCE OF TRUST, PERCEIVED VALUE, AND  
PERCEIVED PRICE FAIRNESS ON CUSTOMER  
SATISFACTION IN FORMING CUSTOMER LOYALTY IN  
ENVIRONMENTALLY FRIENDLY HAIR CARE PRODUCTS***

**ALTISYA PUTRI DINANTI**

**1705620080**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*The thesis was prepared to fulfill the requirements to obtain a Bachelor's of  
Management at The Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta*

**MANAGEMENT PROGRAM STUDY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

## ABSTRAK

**Altisya Putri Dinanti: “Pengaruh *Trust*, *Perceived Value*, dan *Perceived Price Fairness* terhadap *Customer Satisfaction* dalam Membentuk *Customer Loyalty* pada Produk Perawatan Rambut Ramah Lingkungan”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, nilai yang dirasakan, persepsi keadilan harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada produk perawatan rambut ramah lingkungan. Metode penelitian menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Sebanyak 254 responden diambil sampelnya dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah responden berusia 18-60 tahun di DKI Jakarta dan telah melakukan pembelian produk perawatan rambut ramah lingkungan minimal tiga kali dalam setahun terakhir. Penelitian ini menggunakan software SPSS versi 26 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari software AMOS untuk menganalisis dan mengolah data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, kepercayaan, persepsi nilai, dan persepsi kewajaran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kedua, kepercayaan, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ketiga, persepsi kewajaran harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction*, *Green Products*, *Price Fairness*, *Eco Hair Care*



## **ABSTRACT**

***Altisya Putri Dinanti: "The Influence of Trust, Perceived Value, and Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction in Forming Customer Loyalty for Environmentally Friendly Hair Care Products." Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Prof. Dr. Usep Suhud, M.Sc., Ph.D and Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A.***

*The purpose of this research is to determine the influence of trust, perceived value, perceived price fairness, and customer satisfaction on customer loyalty to environmentally friendly hair care products. The research method uses a quantitative research design by distributing questionnaires. A total of 254 respondents were sampled using purposive sampling technique. The research objects in this study were respondents aged 18-60 years in DKI Jakarta and had purchased environmentally friendly hair care products at least three times in the last year. This research uses SPSS version 26 software and SEM (Structural Equation Model) from AMOS software to analyze and process research data. The research results show that: first, trust, perceived value, and perceived price fairness have a positive and significant effect on customer satisfaction. Second, trust, perceived value, and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. Third, the perception of price fairness has no effect on customer loyalty.*

***Keyword: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Green Products, Price Fairness, Eco Hair Care***

# LEMBAR ORISINALITAS

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 9 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Altisya Putri Dinanti

No. Reg. 1705620080

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



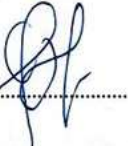
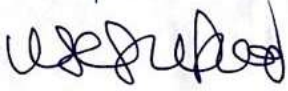

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PenanggungJawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.  
NIP 197002122008121001

No	Nama	Tanda-Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP 197206272006041001 (Ketua Sidang)		19/06 2024
2	Rahmi, SE., M.S.M. NIP 198305012018032001 (Penguji 1)		02/07 2024
3	Ika Febrilia, SE., M.M. NIP 198702092015042001 (Penguji 2)		21/06 2024
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. NIP 197002122008121001 (Pembimbing 1)		21/06 2024
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A. NIP 199111022022032013 (Pembimbing 2)		02/07 2024

Nama : Altisya Putri Dinanti  
No. Registrasi : 1705620080  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tanggal Lulus : 31 Mei 2024

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

# LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Altisya Putri Dinanti  
NIM : 1705620080  
Fakultas/Prodi : SI Manajemen  
Alamat email : altisya.dinanti@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Pengaruh *Trust*, *Perceived Value*, dan *Perceived Price Fairness* terhadap *Customer Satisfaction*

dalam Membentuk *Customer Loyalty* pada Produk Perawatan Rambut Ramah Lingkungan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis 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 Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 Agustus 2024

Penulis

(Altisya Putri Dinanti)



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul penelitian ini yaitu “Pengaruh *Trust*, *Perceived Value*, Dan *Perceived Price Fairness* Terhadap *Customer Satisfaction* Dalam Membentuk *Customer Loyalty* Pada Produk Perawatan Rambut Ramah Lingkungan”.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan, banyak pihak yang memberikan bantuan dan kontribusi yang sangat berarti. Dukungan spiritual, moral, dan material yang diberikan sangat membantu peneliti dalam menghadapi berbagai tantangan dan tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing selama penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, yang juga merupakan Dosen Pembimbing 1 Skripsi. Terima kasih untuk bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi ini.
2. Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.



3. Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A., selaku Dosen Pembimbing 2 skripsi, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengetahuan, saran, dan dorongan selama masa studi dan penyusunan skripsi, serta staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
5. Kedua orang tua peneliti, Bapak Suryana dan Ibu Listiati, yang telah memberikan dukungan tanpa henti, baik secara moral maupun material. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan tanpa henti yang telah diberikan kepada peneliti. Pengorbanan dan kesabarannya selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi peneliti dalam menyelesaikan studi ini.
6. Kedua abang penulis yaitu Mas Iqbal dan Mas Opal, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti dalam berbagai bentuk.
7. Sahabat sejak kecil, Nada Shafira, yang mungkin tidak terlihat secara besar-besaran, namun memberikan kontribusi yang sangat berarti dalam perjalanan ini. Terima kasih selalu ada di samping peneliti dalam setiap langkah perjalanan dalam menyelesaikan studi, serta segala dukungan moral, semangat, dan motivasi yang selalu diberikan kepada peneliti.
8. Teman-teman seperjuangan, Anna, Julia, Kache, dan Irgy. Terima kasih atas dukungan, bantuan, dan kebersamaan yang dijalani selama masa studi.

Kehadiran kalian sangat berarti dan membuat setiap rintangan terasa lebih mudah dalam perjalanan ini.

9. Teman-teman Palopo yaitu Adit, Boy, Rafli, Tito, Belen, Husein, Barri, Ojan, dan Olgar, yang telah memberikan momen berharga, dukungan, dan persahabatan yang tak terlupakan selama masa terakhir perkuliahan.

Kehadiran kalian semua telah memberikan semangat dan kebahagiaan yang sangat berarti bagi peneliti.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terima kasih telah membantu dalam penulisan skripsi ini, Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT.

11. Pemilik NIM 1705620080 yaitu diri saya sendiri, Altisya Putri Dinanti. Terima kasih, Altisya, karena telah berjuang, bertahan, dan mau menghadapi segala tantangan dengan penuh kesabaran dan komitmen.

Terima kasih karena tidak pernah menyerah, meskipun ada saat-saat yang sulit dalam menyelesaikan masa studi.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Namun, peneliti berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya yang meneliti hal serupa. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarkan oleh pihak Universitas Negeri Jakarta.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Teori Pendukung .....	13
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	13
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	13
2.1.3 <i>Perceived Value</i> .....	14
2.1.4 <i>Trust</i> .....	16
2.1.5 <i>Perceived Price Fairness</i> .....	18
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	19
2.2.1 <i>Trust</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.2.2 <i>Perceived Value</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.2.3 <i>Perceived Price Fairness</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	20
2.2.4 <i>Trust</i> dan <i>Customer Loyalty</i> .....	21



2.2.5 <i>Perceived Value</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.2.6 <i>Perceived Price Fairness</i> dan <i>Customer Loyalty</i> .....	22
2.2.7 <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i> .....	23
2.3 Hipotesis Penelitian.....	23
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.1.1 Tempat .....	28
3.1.2 Waktu.....	28
3.2 Desain Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel .....	28
3.4 Pengembangan Instrumen .....	29
3.4.1 Variabel Penelitian.....	29
3.4.2 Operasionalisasi Variabel .....	29
3.4.3 Skala Pengukuran .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Teknik Analisis Data .....	33
3.6.1 Uji Validitas.....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.6.3 Uji Kesesuaian Model.....	35
3.6.4 Uji Hipotesis .....	37
3.6.5 Model SEM.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Deskripsi Data .....	31
4.1.1 Karakteristik Responden.....	31
4.1.2 Analisis Deskriptif .....	46
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan.....	50
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data .....	50
4.2.2 Uji Hipotesis .....	63



4.2.3 Pembahasan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Implikasi .....	73
5.2.1 Implikasi Teoretis .....	73
5.2.2 Implikasi Praktis .....	73
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	76
5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>

