

**PENGARUH *BRAND TRUST* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA
PRODUK AIR KEMASAN LOKAL MEREK SANFORD
DI TANJUNGPINANG**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**SUCI RAHMADANI
NIM. 2204020075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Suci Rahmadani
NIM : 2204020075
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand trust* Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada Produk Air Kemasan Lokal Merek Sanford Di Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

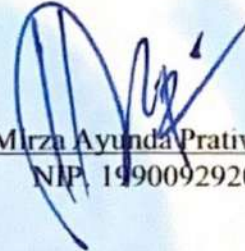
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



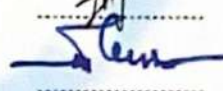
Dr. Winata Wira, SE., M.Ec
NIP. 198106082014041001

Dosen Pembimbing II



Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc
NIP. 199009292022032011

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Ketua Penguji		30/7/2026
2. <u>Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si</u> NIP. 198207032015042001	Penguji I		30/07/2026
3. <u>Siti Arita Novia, M.Si</u> NIP.199611162024062003	Penguji II		30/07/2026
4. <u>Dr. Winata Wira, SE., M.Ec</u> NIP.198106082014041001	Penguji III		29/7/26
5. <u>Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc</u> NIP.199009292022032011	Penguji IV		29/7/26

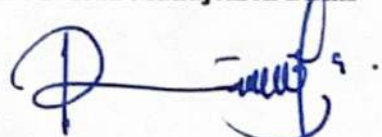
Tanggal Lulus: 9 Juli 2026

Mengetahui,


Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim

Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Suci Rahmadani
NIM : 2204020075
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Trust* Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada Produk Air Kemasan Lokal Merek Sanford Di Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 4 Juni 2026

Menyetujui

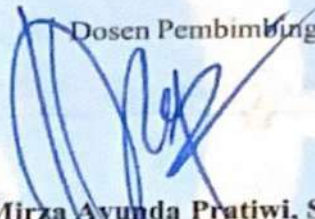
Dosen Pembimbing I



Dr. Winata Wira, SE., M.Ec

NIP. 198106082014041001

Dosen Pembimbing II



Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc

NIP. 19900929202022032011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si

NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah 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 Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 7 Juni 2026
membuat pernyataan,



Suci Rahmadani
NIM. 2204020075

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand trust* dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Produk Air Kemasan Lokal Merek Sanford di Tanjungpinang.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si., sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang selalu sabar membimbing dan mengajar penulis selama ini.
4. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si., selaku ketua jurusan Manajemen dan Bisnis Maritim sebagai penguji sidang yang telah mengajar dan memberi saran yang berarti untuk skripsi ini.

5. Bapak Dr. Winata Wira, SE., M.Ec., sebagai dosen pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan sabar dari awal hingga akhir dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Mirza Ayunda Pratiwi S.E., M.Sc., sebagai dosen pembimbing II yang selalu membimbing penulis dengan sabar, selalu memberi semangat.
7. Kepada orang tua tercinta, Bapak Sayuti Malik dan Ibu Erna Ningsih (Almh.), serta Bapak Suardi (Alm.) dan Ibu Eli Zartina, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada abang penulis, Jefriadi, S.Pd., M.Pd., Yuda Putra Jayadi, S.IP., Salman Alfajri, S.Ak., dan Rison Kenedi serta kakak penulis, Wahyuni Lidya Putri, S.Pd., M.Pd., dan Olifia Syahrani Putri, S.Sos., yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis.
9. Kepada oom saya bapak Marjoni yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman yang selalu dapat diandalkan dan banyak membantu penulis selama ini. Terutama sahabat terdekat Febi, Bila, Chiska, Lusi, Vera, Pipit, Tiara, Rivani, dan Zulkifli.
11. Sahabat penulis yaitu, Sofia, Jijah, Ainun Dan Nabila, yang telah memberikan dukungan dan kebersamaan selama ini.
12. Terima kasih kepada seorang yang tidak dapat disebutkan namanya, yang tanpa pernah menyadarinya telah menjadi salah satu penyemangat penulis selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga

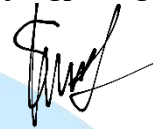
selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kemudahan dalam setiap langkah.

13. Terima kasih kepada Scoopy Merah Batik yang telah setia menemani setiap langkah dan perjalanan penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadirannya menjadi bagian dari perjalanan yang mengantarkan penulis hingga mencapai tahap akhir perkuliahan.

14. Terakhir, terima kasih kepada wanita manis, sederhana, kuat, dan mandiri, yaitu kepada diri saya sendiri, Suci Rahmadani. Terima kasih atas perjalanan panjang yang telah dilalui hingga sampai di titik ini. Banyak proses yang sudah dilewati, banyak lelah yang dipendam sendiri, banyak air mata yang jatuh tanpa diketahui siapa pun, dan banyak keraguan yang harus dihadapi dengan hati yang tetap dipaksa kuat. Terima kasih karena tetap berdiri ketika keadaan tidak selalu berpihak, tetap mencoba ketika hasil belum sesuai harapan, dan tetap melangkah meski arah terasa samar. Sampai detik ini, kamu bertahan bukan karena semuanya mudah, tetapi karena kamu memilih untuk tidak menyerah. Bangga atas setiap langkah kecil yang mungkin terlihat sederhana, namun penuh perjuangan. Bangga karena tetap berani bermimpi dan membuktikan bahwa proses tidak pernah mengkhianati hasil. *This is your proof that you are stronger than you think.* Selamat untuk pencapaian ini. Selamat telah menyelesaikan satu fase kehidupan. Teruslah bertumbuh, teruslah percaya, dan teruslah melangkah. Karena tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan diri sendiri berkembang menjadi versi terbaiknya.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 3 Mei 2026



Suci Rahmadani
2204020075



DAFTAR ISI

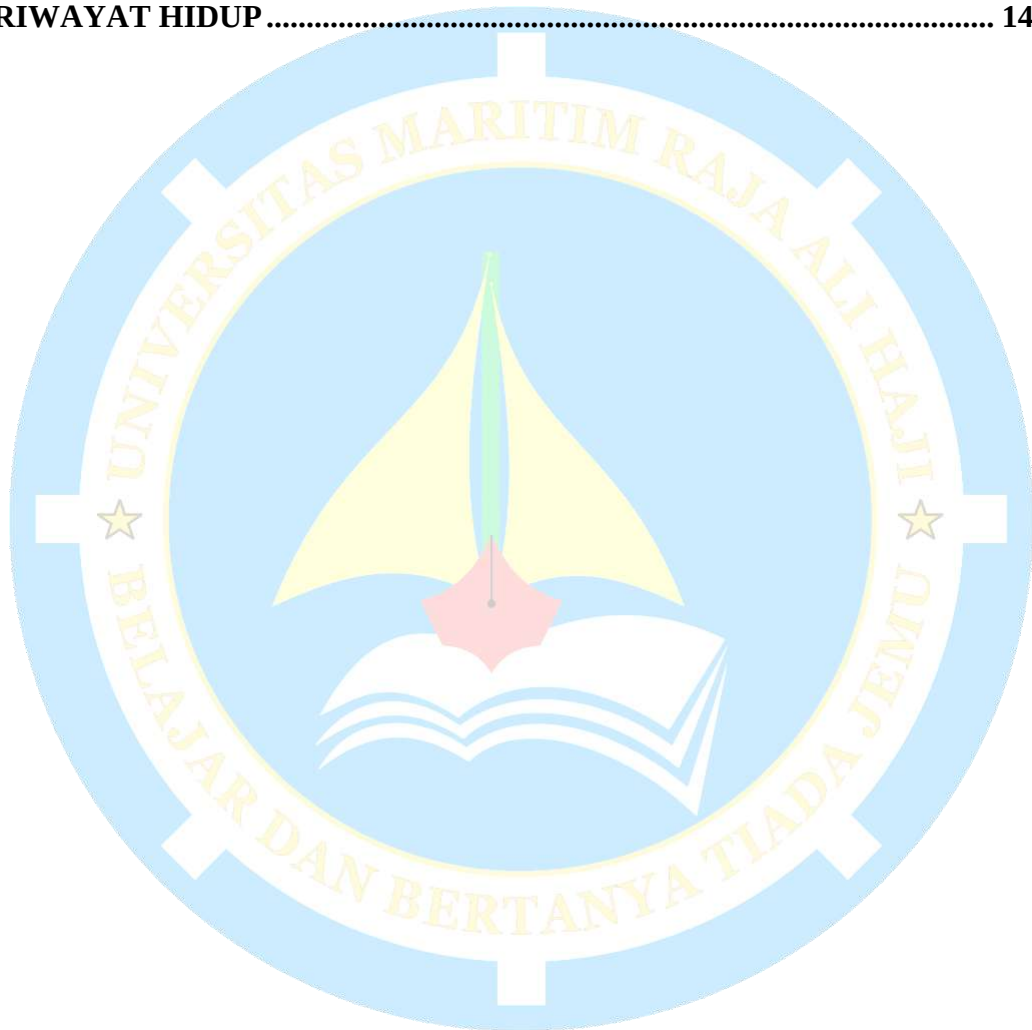
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.7 Sistematika penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17

2.1	Tinjauan Pustaka	17
2.1.1	<i>Brand Trust</i>	17
2.1.2	Kualitas Produk.....	21
2.1.3.	Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.4.	Loyalitas Konsumen	28
2.2	Kerangka Pemikiran	33
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	36
2.4.1	Pengaruh <i>Brand trust</i> terhadap Kepuasan Konsumen	36
2.4.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
2.4.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	
		38
2.4.4	Pengaruh <i>Brand trust</i> terhadap Loyalitas Konsumen	39
2.4.5	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	40
2.4.6	Kepuasan Konsumen sebagai Variabel <i>Intervening</i> antara <i>Brand trust</i> dan Loyalitas Konsumen	40
2.4.7	Kepuasan Konsumen sebagai Variabel <i>Intervening</i> antara Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen.....	41
2.5	Hipotesis.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		44
3.1	Desain Penelitian	44
3.2	Operasional Varibel Penelitian.....	46

3.3	Teknik penentuan populasi dan sampel.....	49
3.4.1	Populasi.....	49
3.4.2	Sampel.....	50
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	50
3.4	Metode Pengumpulan Data	51
3.4.1	Sumber Data.....	51
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5	Teknik Analisis Data	52
3.5.1	Analisis Statistik Dekriptif.....	54
3.5.2	Analisis SEM PLS (<i>Structural Equation Modeling Partial Least Square</i>)	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.1	Profil Perusahaan	60
4.1.2	Visi Dan Misi	61
4.1.3	Struktur Organisasi	62
4.2	Hasil Penelitian.....	63
4.2.1	Distribusi Kuesioner	63
4.2.2	Identitas Responden	63
4.2.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	67

4.3	Pembahasan Penelitian	81
4.3.1	Hasil Indeks Jawaban Responden	81
4.4	Evaluasi Model.....	83
4.4.1	<i>Outer Model</i>	83
4.4.2	<i>Inner Model</i>	92
4.5	Pembahasan Hipotesis	99
4.5.1	<i>Brand trust</i> Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	99
4.5.2	Kualitas Produk Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.	101
4.5.3	★ Kepuasan Konsumen Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen.	102
4.5.4	<i>Brand trust</i> Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen.	103
4.5.5	Kualitas Produk Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen.	104
4.5.6	Kepuasan Konsumen Memediasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan <i>Brand trust</i> Terhadap Loyalitas.	105
4.5.7	Kepuasan Konsumen Memediasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		108

5.1	Kesimpulan.....	108
5.2	Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....		112
LAMPIRAN.....		115
RIWAYAT HIDUP		149



DAFTAR TABEL

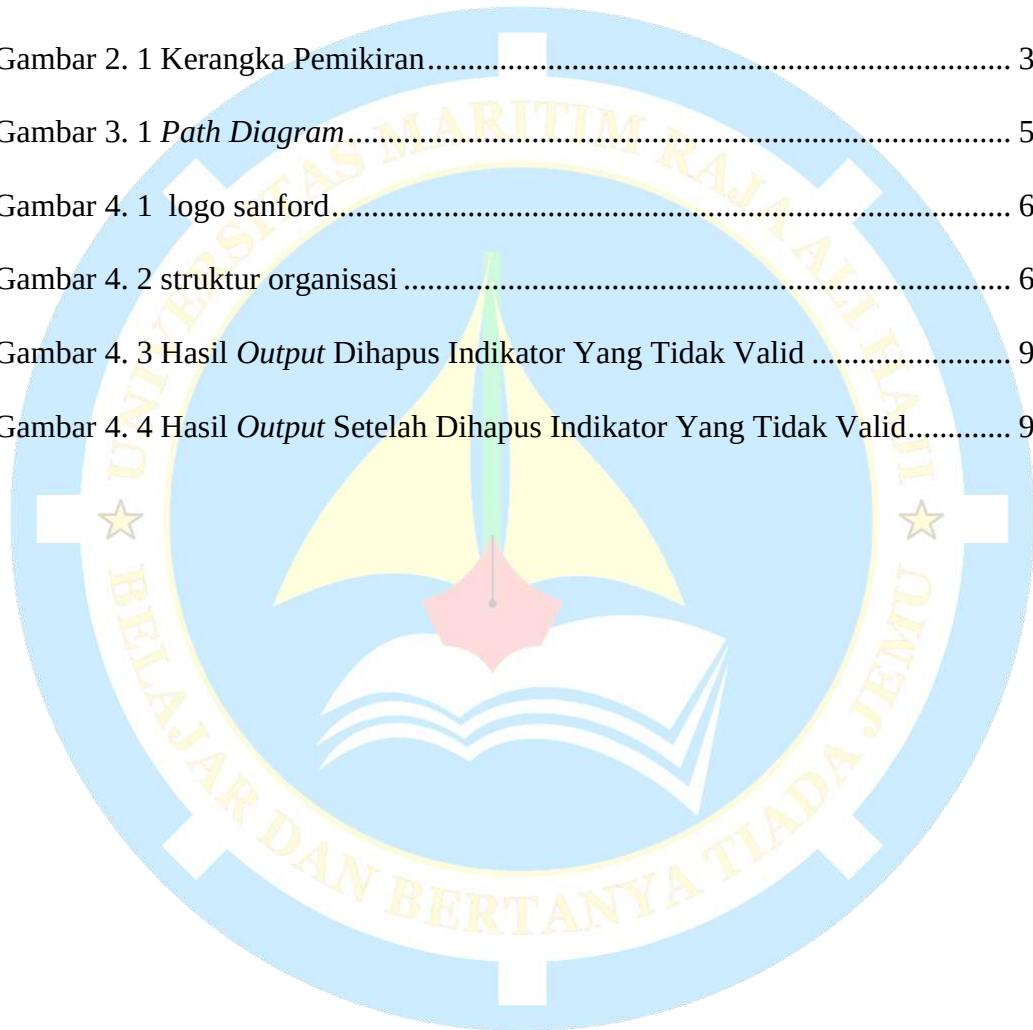
No. Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	31
Tabel 2. 2 Hasil Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	48
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	52
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner	63
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	66
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand trust</i>	68
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	71
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen.....	78
Tabel 4. 9 Hasil Nilai Indeks Jawaban Responden	81
Tabel 4. 10 Hasil <i>Outer Loading Uji Convergent Validity</i> Tahap 1	84
Tabel 4. 11 Hasil <i>Outer Loading Uji Convergent Validity</i> Tahap 2	86
Tabel 4. 12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	88
Tabel 4. 13 <i>Cross Loading</i>	88
Tabel 4. 14 HTMT (<i>Heterotrait–Monotrait Ratio</i>).....	90
Tabel 4. 15 <i>Cronbach’s Alpha Dan Composite Reliability (CR)</i>	92
Tabel 4. 16 Hasil <i>Bootstrapping Model Penelitian Direct Effect</i>	93
Tabel 4. 17 Hasil <i>Bootstrapping Model Penelitian Indirect Effect</i>	95

Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>R-Square</i> Dan <i>R-Square Adjusted</i>	96
--	----



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
Gambar 1. 2 Persentase Tanjungpinang.....	2
Gambar 1. 3 Kemasan Produk Sanford.....	5
Gambar 1. 4 Produksi Sanford.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3. 1 <i>Path Diagram</i>	54
Gambar 4. 1 logo sanford.....	60
Gambar 4. 2 struktur organisasi	62
Gambar 4. 3 Hasil <i>Output</i> Dihapus Indikator Yang Tidak Valid	98
Gambar 4. 4 Hasil <i>Output</i> Setelah Dihapus Indikator Yang Tidak Valid.....	99



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
lampiran 1 Data Produksi Amdk Sanford Januari-September	115
Lampiran 2 Kuesioner.....	116
Lampiran 3 Hasil Indeks Jawaban Responden.....	122
Lampiran 4 Output Olah Data Penelitian.....	124
Lampiran 5 Hasil Nilai Loading Factors.....	127
Lampiran 6 Bootstrapping Uji Hipotesis	130
Lampiran 7 Tabulasi Jawaban Responden.....	134
Lampiran 8 Dokumentasi Direksi Pt. Sumber Izumi Masa Perkasa.....	146
Lampiran 9 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	147
Lampiran 10 Persentase Air Minum Kepri	148

