



**PENGARUH *SUSTAINABLE PERCEIVED QUALITY* DAN
SUSTAINABLE PERCEIVED RISK TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY MELALUI *CUSTOMER TRUST* PADA PRODUK
GARNIER DI WILAYAH TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Adinda Faniyah Yusha
2021021097

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2025**

**PENGARUH *SUSTAINABLE PERCEIVED QUALITY* DAN
SUSTAINABLE PERCEIVED RISK TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY MELALUI *CUSTOMER TRUST***

(Pada Pengguna Produk Garnier di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam bidang (Manajemen) pada Fakultas Humaniora dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya

Adinda Faniyah Yusha

2021021097

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH *SUSTAINABLE PERCEIVED QUALITY* DAN *SUSTAINABLE PERCEIVED RISK*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER TRUST* PADA PRODUK
GARNIER DI WILAYAH TANGERANG SELATAN**

Nama : Adinda Faniyah Yusha
NIM : 2021021097
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 16 Juni 2025

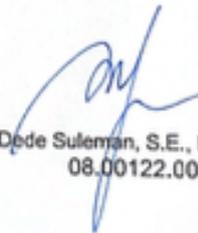
Menyetujui,

Pembimbing Utama



Mohamad Trio Febriyanto, S.E., M.M., Ph.D.
08.0722.015

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
08.00122.001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH SUSTAINABLE PERCEIVED QUALITY DAN SUSTAINABLE PERCEIVED RISK TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER TRUST PADA PRODUK GARNIER DI WILAYAH TANGERANG SELATAN

SKRIPSI

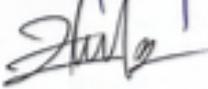
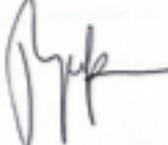
Oleh:

Adinda Faniyah Yusha

2021021097

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: Kamis 03 Juli 2025

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama <u>Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.</u> NIP. 08.0722.015		03 Juli 2025
Dosen Penguji 1 <u>Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.M.T., M.H., M.MIS., M.TH.</u> NIP. 08.0720.014		03 Juli 2025
Dosen Penguji 2 <u>Teguh Prasetyo, SE., M.Si.</u> NIP. 08.0814.016		03 Juli 2025
Kepala Program Studi Manajemen  <u>Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.</u> NIP. 08.00122.001 Tanggal: 03 Juli 2025	Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis  <u>Clara Evi C. Citraingtyas, Dra., M.P.A., Ph.D.</u> NIP. 08.0920.027 Tanggal: 03 Juli 2025	

LEMBAR ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN

MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Adinda Faniyah Yusha
NIM : 2021021097
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:
PENGARUH *SUSTAINABLE PERCEIVED QUALITY* DAN *SUSTAINABLE PERCEIVED RISK* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER TRUST* PADA PRODUK GARNIER DI WILAYAH TANGERANG SELATAN

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 03 Juli 2025



Nama : Adinda Faniyah Yusha
NIM : 2021021097

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi dengan judul **“PENGARUH *SUSTAINABLE PERCEIVED QUALITY* DAN *SUSTAINABLE PERCEIVED RISK* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER TRUST* PADA PRODUK GARNIER DI WILAYAH TANGERANG SELATAN”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan. Skripsi ini disusun melalui serangkaian observasi serta dengan dukungan dari berbagai pihak yang turut membantu penulis dalam menghadapi tantangan dan menyelesaikan hambatan selama proses penyusunannya. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Frans Satyaki Sunito selaku President Universitas Pembangunan Jaya.
2. Bapak Ir. Yudi Samyudia, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra. M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Dede Suleman SE., M.M Selaku Kepala Program Studi Manajemen
5. Bapak Yusuf Iskandar, S.Si., M.M. selaku Koordinator Skripsi Program Studi Manajemen.
6. Bapak Mohamad Trio Febriyanto, S.E., M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Almarhum Bapak Moh Yusup, dan Ibu Hamidah, selaku orang tua peneliti yang telah memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti.
8. Kakak dan adik peneliti yang selalu memberi semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan studi.
9. Keluarga besar Marzuki atas dukungan dan doa yang senantiasa mengiringi.

10. Almarhum Indah, Aura, Calista, Risah, Mawar, Lyra, Jasmine yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk peneliti.
11. Puji, Kezia, Felicia, Fidella, Yoke selaku pihak yang telah menemani selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tangerang Selatan, 16 April 2025

Adinda Faniyah Yusha