

**PENGARUH *BRAND REPUTATION*, *QUALITY OF INFORMATION*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP *BRAND TRUST* UNTUK MEMBANGUN *BRAND LOYALTY* PADA PRODUK PERAWATAN TUBUH RAMAH LINGKUNGAN**

**JULIA SALWA SALSABILA**

**1705620091**



*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 BRAND REPUTATION, QUALITY OF  
INFORMATION, AND WORD OF MOUTH ON BRAND TRUST  
TO BUILD BRAND LOYALTY IN ENVIRONMENTALLY  
FRIENDLY BODY CARE PRODUCTS***

**JULIA SALWA SALSABILA**

**1705620091**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis was prepared to fulfill one of the requirements for obtaining a  
Bachelor of Management degree at the Faculty of Economics, Jakarta State  
University*

***BACHELOR'S STUDY PROGRAM IN MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

***2024***

## ABSTRAK

**Julia Salwa Salsabila: “Pengaruh *Brand Reputation*, *Quality of Information*, dan *Word of Mouth* Terhadap *Brand Trust* Untuk Membangun *Brand Loyalty* Pada Produk Perawatan Tubuh Ramah Lingkungan”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, M.S.M**

Maksud dan tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *brand reputation*, *quality of information*, dan *word of mouth* terhadap *brand trust* untuk membangun *brand loyalty* pada produk perawatan tubuh ramah lingkungan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner yang didistribusikan secara *Online* melalui *platform* media sosial seperti WhatsApp, Instagram, X, dan TikTok. Objek yang diambil dalam penelitian ini adalah responden yang pernah melakukan pembelian produk perawatan tubuh ramah lingkungan minimal 3 kali, bertempat tinggal di DKI Jakarta, dan berusia minimal 18 tahun. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 254 responden. Penelitian ini menggunakan software SPSS versi 26 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari software AMOS untuk melakukan analisis dan pengolahan data penelitian. Implikasi manajemen dalam penelitian ini menjadi kunci dalam membangun dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap merek. Manajemen harus konsisten memperhatikan reputasi merek, menyampaikan informasi yang akurat, mendorong promosi mulut ke mulut yang positif, membangun kepercayaan melalui integritas, dan merancang strategi untuk meningkatkan loyalitas konsumen. Dengan berfokus pada aspek-aspek tersebut, manajemen dapat merumuskan strategi efektif untuk memperkuat posisi merek di pasar produk perawatan pribadi ramah lingkungan. Adapun hasil yang didapatkan pada penelitian ini menunjukkan bahwa *brand reputation*, *quality of information*, dan *word of mouth* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *brand trust*. Selain itu, *brand reputation* dan *brand trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *brand loyalty*.

Kata Kunci: *Brand Reputation*, *Quality of Information*, *Word of Mouth*, *Brand Trust*, *Brand Loyalty*

## **ABSTRACT**

***Julia Salwa Salsabila: "The Influence of Brand Reputation, Quality of Information, and Word of Mouth on Brand Trust to Build Brand Loyalty in Environmentally Friendly Body Care Products." Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Prof. Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D and Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, M.S.M***

*The aim and objective of writing this research is to examine the influence of brand reputation, quality of information, and word of mouth on brand trust to build brand loyalty in environmentally friendly body care products. Data collection was carried out using a questionnaire method which was distributed Online via social media platforms such as WhatsApp, Instagram, X, and TikTok. The objects taken in this research were respondents who had purchased environmentally friendly body care products at least 3 times, lived in DKI Jakarta, and were at least 18 years old. The sample used in this research was 254 respondents. This research uses SPSS version 26 software and SEM (Structural Equation Model) from AMOS software to analyze and process research data. The management implications in this research are key in building and maintaining consumer loyalty to the brand. Management must consistently pay attention to brand reputation, convey accurate information, encourage positive word of mouth, build trust through integrity, and design strategies to increase consumer loyalty. By focusing on these aspects, management can formulate effective strategies to strengthen the brand's position in the environmentally friendly personal care products market. The results obtained in this research show that brand reputation, quality of information, and word of mouth have a positive and significant effect on brand trust. Apart from that, brand reputation and brand trust have a positive and significant effect on brand loyalty.*

*Keyword: Brand Reputation, Quality of Information, Word of Mouth, Brand Trust, Brand Loyalty*

# 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, 5 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Julia Salwa Salsabila

No. Reg. 1705620091

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI




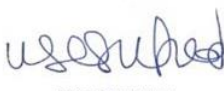

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

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)		28 Mei 2024
2	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A. NIP 199111022022032013 (Penguji 1)		28 Mei 2024
3	Rahmi, SE., M.S.M. NIP 198305012018032001 (Penguji 2)		28 Mei 2024
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. NIP 197002122008121001 (Pembimbing 1)		28 Mei 2024
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M., NIP 199308272020122024 (Pembimbing 2)		26 Mei 2024

Nama : Julia Salwa Salsabila  
No. Registrasi : 1705620091  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tanggal Lulus : 20 Mei 2024

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

F072020

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun judul dalam penelitian ini yaitu “Pengaruh *Brand Reputation*, *Quality of Information*, dan *Word of Mouth* Terhadap *Brand Trust* Untuk Membangun *Brand Loyalty* Pada Produk Perawatan Tubuh Ramah Lingkungan”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam perolehan gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penulisan, berbagai pihak telah memberikan bantuan dan kontribusi yang sangat berarti. Baik dukungan spiritual, moral, maupun material telah membantu saya dalam mengatasi tantangan dan mempertahankan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing peneliti 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 atas saran, bimbingan, dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
2. Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.

3. Ibu Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M., selaku Dosen Pembimbing 2 skripsi, yang telah memberikan saran, bimbingan, dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
4. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., Ibu Nofriskha Krissanya, S.E., M.B.A., dan Ibu Rahmi, SE., M.S.M. selaku penguji yang telah memberikan masukan dan saran bagi peneliti yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan arahan, serta staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
6. Kedua orang tua saya, Bapak M. Romlih dan Ibu Saini, yang selalu memberikan dukungan moral dan material. Terima kasih atas cinta, doa, dan motivasi yang tak pernah putus, yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kedua abang saya yaitu Aa Adjie dan Aa Aang, serta kedua kakak saya yaitu Ka Amel dan Ka Dea, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan nasihat yang berharga, serta bantuan dalam segi material. Kehadiran kalian selalu menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi saya.
8. Kedua ponakan saya yaitu Ashraf dan Arkana, yang selalu memberikan keceriaan dan kebahagiaan dalam kehidupan saya. Kehadiran kalian menjadi pengingat bahwa perjuangan ini juga demi masa depan yang lebih baik bagi generasi selanjutnya.



9. Sahabat-sahabat saya, yaitu Angga, Malvin, Inu, Fikri, Andre, Farizka, Melinda, Nayla, Nindy, dan Ale. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang kalian berikan selama ini. Kalian telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi yang tak ternilai dalam perjalanan saya menyelesaikan skripsi ini. Persahabatan kita adalah salah satu anugerah terbesar yang saya miliki, dan saya sangat bersyukur memiliki kalian semua.
10. Teman-teman seperjuangan saya, yaitu Altisya, Anna, Irghy, Kache, Ashyfa, dan Silna. Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan kebersamaan yang kita jalani bersama. Kalian selalu saling menguatkan dan memberikan bantuan yang sangat berharga dalam perjalanan ini. Kehadiran kalian membuat setiap tantangan terasa lebih ringan, dan saya sangat bersyukur bisa berbagi momen ini dengan kalian. Mari kita terus saling mendukung dan menjaga persahabatan ini.
11. Teman-teman Palopo yaitu Adit, Boy, Rafli, Tito, Belen, Husein, Barri, Ojan, dan Olgar telah memberikan kenangan indah, dukungan, dan kebersamaan selama masa terakhir perkuliahan. Kehadiran kalian semua telah memberikan semangat dan kegembiraan yang tak ternilai dalam hidup peneliti.
12. Teman-teman organisasi HIMA Manajemen yang telah memberikan banyak pengalaman berharga, dukungan, dan inspirasi selama masa perkuliahan ini. Melalui berbagai kegiatan dan kerja sama dalam organisasi, peneliti belajar banyak hal yang sangat berarti. Pengalaman bersama kalian

akan selalu menjadi kenangan yang indah dan tak terlupakan dalam perjalanan hidup peneliti.

13. Teman-teman dalam perkumpulan TIKSUB yang telah memberikan dukungan dan semangat selama ini. Peneliti merasa sangat beruntung dapat menjadi bagian dari perkumpulan ini.
14. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2020 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terima kasih telah membantu dan memberikan motivasi peneliti dalam penulisan skripsi ini. Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT.
15. Pemilik NIM 1705620091 yaitu diri saya sendiri, Julia Salwa Salsabila. Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan menyelesaikan semua tantangan dengan penuh ketekunan dan komitmen. Terima kasih telah kuat, tidak menyerah, dan terus berusaha untuk menyelesaikan studi S1 ini. Setiap usaha dan kerja keras yang telah dilakukan membuahkan hasil yang membanggakan.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, namun semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya yang meneliti hal serupa. Tetaplah berkomitmen untuk terus belajar dan berkembang di masa depan. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarakan oleh pihak Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Mei 2024

Julia Salwa Salsabila