

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI VARIABEL INTERVENING KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI GRUP ORDER PADA ALBUM K-POP  
(Studi Kasus Pada *Fanbase SEVENTEEN*)**

**SKRIPSI**

**OLEH:  
ANNA WIJAYANTI  
202010325194**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Variasi Produk Dan Kepercayaan  
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan  
Melalui Variabel Intervening Keputusan  
Pembelian Di Grup Order Pada Album K-Pop  
(Studi Kasus Pada *Fanbase SEVENTEEN*)

Nama Mahasiswa : Anna Wijayanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325194

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

**MENYETUJUI,**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



Dr. Hadita, S.Pd., M.M  
NIDN. 0329048302

Neng Siti Komariah, S.E., M.M  
NIDN. 0327128105

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Variasi Produk Dan Kepercayaan  
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan  
Melalui Variabel Intervening Keputusan  
Pembelian Di Grup Order Pada Album K-Pop  
(Studi Kasus Pada *Fanbase SEVENTEEN*)

Nama Mahasiswa : Anna Wijayanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325194

Program Studi/ Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.

Penguji : NIDN. 0310036407

Sekretaris Tim Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M

Penguji : NIDN. 0318087101

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

Penguji : NIDN. 0329048302

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M  
NIDN. 0327037601

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak  
NIDN. 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa, Skripsi dengan judul **“Pengaruh Variasi Produk Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Intervening Keputusan Pembelian Di Grup Order Pada Album K-Pop (Studi Kasus Pada *Fanbase SEVENTEEN*)”** adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Anna Wijayanti  
202010325194

## ABSTRAK

**Anna Wijayanti, 202010325194.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Keputusan Pembelian dapat mempengaruhi Variasi Produk dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Album K-Pop SEVENTEEN. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 responden dan terfokus hanya pada *fanbase* SEVENTEEN. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan metode statistik *Software SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat variabel yang saling berpengaruh, seperti penjelasan singkat berikut ini: 1). Variasi Produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, 2). Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, 3). Variasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, 4). Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, 5). Keputusan Pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, 6). Keputusan Pembelian tidak mampu memediasi secara penuh Variasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan, 7). Keputusan Pembelian mampu memediasi secara penuh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci:** Variasi Produk, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Keputusan Pembelian

## ABSTRACT

**Anna Wijayanti, 202010325194.** *This research aims to find out whether purchasing decisions can influence product variety and customer trust in customer loyalty to SEVENTEEN's K-Pop album. The method used in this research is quantitative. The sample used was 100 respondents and focused only on the SEVENTEEN fanbase. The sampling technique uses Purposive Sampling technique. The data collection technique uses a questionnaire. The data analysis technique uses the SmartPLS 4.0 software statistical method. The results of this research show that there are variables that influence each other, as in the following brief explanation: 1). Product variations do not have a positive and significant effect on purchasing decisions, 2). Customer Trust has a positive and significant effect on Purchasing Decisions, 3). Product variety has a positive and significant effect on customer loyalty, 4). Customer Trust has a positive and significant effect on Customer Loyalty, 5). Purchasing Decisions have a positive and significant effect on Customer Loyalty, 6). Purchasing Decisions are not able to fully mediate Product Variations on Customer Loyalty, 7). Purchasing Decisions are able to fully mediate Customer Trust towards Customer Loyalty.*

**Keywords:** *Product Variety, Customer Trust, Customer Loyalty, Purchasing Decisions*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Variasi Produk Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Intervening Keputusan Pembelian Di Grup Order Pada Album K-Pop (Studi Kasus Pada *Fanbase SEVENTEEN*)"** dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi pada Program Sarjana Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

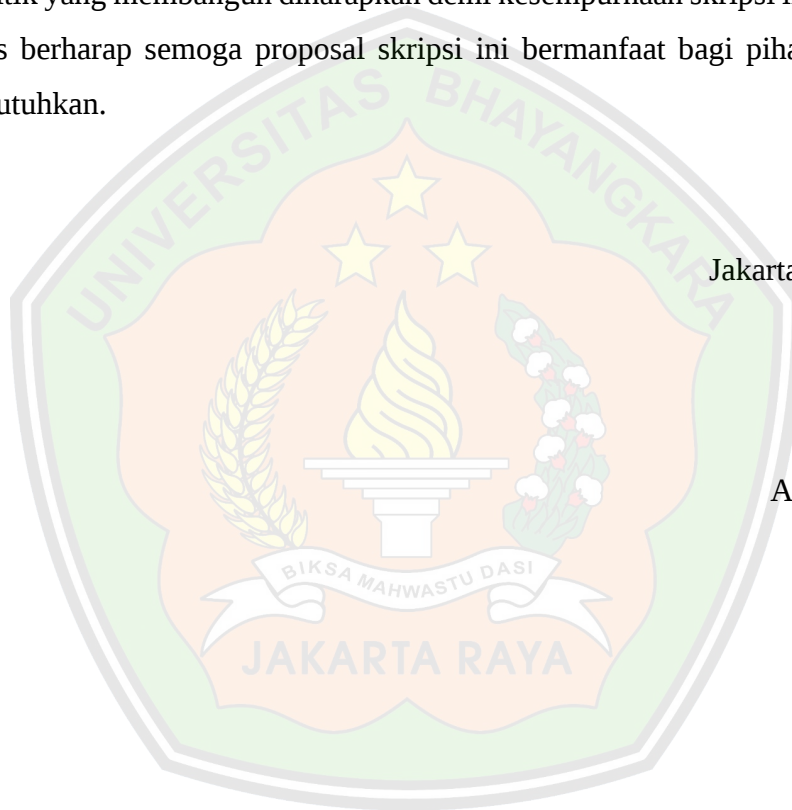
Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah memberikan dukungan serta bimbingan atas diselesaikannya skripsi ini, ucapan terima kasih yang seluas-luasnya kepada:

1. Irjen. Pol (Purn) Prof Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Hadita, S. Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberikan waktu, ilmu, kesabaran, dukungan dan tenaga untuk membantu dan membimbing penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Neng Siti Komariah, S.E, M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang sudah memberikan waktu, ilmu, kesabaran, dukungan dan tenaga untuk membantu dan membimbing penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA selaku Ketua Penguji Sidang Skripsi.
7. Bapak Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M selaku Sekretaris Tim Penguji Sidang Skripsi.

8. Ibu Rycha Kuwara Sari., S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mendukung dan memberikan arahan selama perkuliahan.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta para staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu serta pengarahan.
10. Kepada Kedua Orang Tua saya yang hebat dan sayangi Bapak Giyatno dan Ibu Suratinah yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil, doa serta semangat yang tidak pernah berhenti.
11. Kepada kakak-kakak saya Inggit Prasetyo & Dwi Cahyo yang selalu memberikan nasihat dan dukungan serta kepada keluarga besar yang senantiasa memberikan doa sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar.
12. Teman-teman seperbimbingan skripsi Bayu, Fahrizal, Elzan, Kania dan Nurul yang sudah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi dan saling memberikan dukungan serta semangat.
13. Teman-teman *Fanbase* NCT Dwi, Fadila, Halima, Peem dan Salsa yang selalu membantu dalam penyusunan skripsi ini dan terus memberikan semangat serta nasihat.
14. Teman-teman *Fanbase* SEVENTEEN Dita, Farah, Sinta dan Mba Gendo yang selalu memberikan dukungan, doa serta nasehat selama penyusunan skripsi ini.
15. Sahabat seperjuangan Annisa Nur Aulia yang selalu mensupport hingga terselesaikannya skripsi ini.
16. Seluruh teman-teman dari A03 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan semangat dan dukungan.
17. Kepada seluruh member SEVENTEN Scoups, Jeonghan, Joshua, Jun, Hoshi, Wonwoo, Woozi, Dokyeom, Mingyu, The8, Seungkwan, Vernon, dan Dino yang telah memberikan inspirasi serta motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini secara tidak langsung melalui karya-karyanya yang luar biasa.
18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
19. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Anna Wijayanti terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, meski seringkali merasa putus asa atas apa yang

diusahakan dan belum berhasil. Namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan suatu pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun ana. Apapun kurang lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.



Jakarta, 25 Juli 2024

Anna Wijayanti

## DAFTAR ISI

|                                            |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b> | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>             | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>             | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                       | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                      | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                 | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>               | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>              | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                    | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                   | 13          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                 | 13          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                | 14          |
| 1.5 Batasan Masalah .....                  | 15          |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....            | 16          |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>         | <b>19</b>   |
| 2.1 Bauran Pemasaran .....                 | 19          |
| 2.2 Variasi Produk .....                   | 25          |
| 2.3 Kepercayaan Pelanggan.....             | 30          |
| 2.4 Loyalitas Pelanggan.....               | 34          |
| 2.5 Keputusan Pembelian .....              | 39          |

|                                                                |            |
|----------------------------------------------------------------|------------|
| 2.6 Telaah Empiris.....                                        | 44         |
| 2.7 Kerangka Konseptual.....                                   | 52         |
| 2.8 Hipotesis .....                                            | 53         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                     | <b>60</b>  |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                    | 60         |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....                                   | 60         |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data.....                                 | 63         |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya..... | 64         |
| 3.5 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....          | 68         |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>                    | <b>74</b>  |
| 4.1 Gambaran Umum.....                                         | 74         |
| 4.2 Deskripsi Data .....                                       | 77         |
| 4.3 Hasil Analisis Data .....                                  | 87         |
| 4.4 Pembahasan .....                                           | 104        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                     | <b>111</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                            | 111        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....                              | 112        |
| 5.3 Saran .....                                                | 113        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                    | <b>115</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                           | <b>126</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1. 1 Variasi Album K-Pop SEVENTEEN .....                                                                            | 8   |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                                                                     | 44  |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....                                                                             | 65  |
| Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert.....                                                                                   | 67  |
| Tabel 3. 3 Uji Kecocokan Model (Model Fit) PLS.....                                                                       | 71  |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                                  | 80  |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....                                                                           | 81  |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....                                                                      | 83  |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan pernah atau tidak Mengalami Kasus Penipuan dalam Grup Order .....                    | 84  |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan pernah atau tidak Melakukan Pembelian Album K-POP SEVENTEEN Melalui Grup Order ..... | 85  |
| Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pembelian Album K-Pop SEVENTEEN Melalui Grup Order.....                       | 86  |
| Tabel 4. 7 Hasil Outer Model ( <i>Loading Factor</i> ).....                                                               | 89  |
| Tabel 4. 8 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....                                                             | 90  |
| Tabel 4. 9 Hasil <i>Cross Loading</i> .....                                                                               | 90  |
| Tabel 4. 10 Hasil <i>Composite Reliability</i> .....                                                                      | 92  |
| Tabel 4. 11 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> .....                                                                           | 93  |
| Tabel 4. 12 Hasil <i>R-Square</i> .....                                                                                   | 94  |
| Tabel 4. 13 Hasil <i>F-Square</i> .....                                                                                   | 95  |
| Tabel 4. 14 Hasil <i>Q-Square</i> .....                                                                                   | 96  |
| Tabel 4. 15 Hasil <i>Path Coefficient</i> (Koefisien Jalur) .....                                                         | 97  |
| Tabel 4. 16 Hasil Mediasi <i>Bootstrapping</i> ( <i>Spesific Indirect Effect</i> ) .....                                  | 100 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Survei Kasus Penipuan (Tito bersama Jakpat 2023).....                                                             | 4  |
| Gambar 1. 2 Hasil Pra-Riset Kasus Penipuan dalam Grup Order (GO) .....                                                        | 5  |
| Gambar 1. 3 Minat Penggemar K-Pop Tahun 2022.....                                                                             | 6  |
| Gambar 1. 4 Perbandingan Penjualan Album .....                                                                                | 11 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....                                                                                         | 52 |
| Gambar 4. 1 Logo <i>Pledis Entertainment</i> .....                                                                            | 74 |
| Gambar 4. 2 Logo SEVENTEEN .....                                                                                              | 76 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                                     | 80 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Usia.....                                                                               | 81 |
| Gambar 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....                                                                         | 82 |
| Gambar 4. 6 Karakteristik Berdasarkan pernah atau tidak Mengalami Kasus<br>Penipuan dalam Grup Order .....                    | 84 |
| Gambar 4. 7 Karakteristik Berdasarkan pernah atau tidak Melakukan Pembelian<br>Album K-POP SEVENTEEN Melalui Grup Order ..... | 85 |
| Gambar 4. 8 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pembelian Album K-Pop<br>SEVENTEEN Melalui Grup Order.....                       | 86 |
| Gambar 4. 9 <i>Outer Model</i> .....                                                                                          | 88 |
| Gambar 4. 10 <i>Inner Model</i> .....                                                                                         | 94 |

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Plagiarisme

Lampiran 2. Uji Referensi

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 5. Hasil Uji SmartPLS 4.0

Lampiran 6. Buku Bimbingan

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup

