

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi pada Konsumen Wardah Exclusive Matte Lipcream di Kota  
Semarang)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank Semarang



Oleh :

Nama : Silvia Alvianita  
NIM : 17.05.51.0137  
Program Studi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK  
SEMARANG  
2021**

## **PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR**

Saya SILVIA ALVIANITA, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ( STUDI PADA KONSUMEN WARDAH EXCLUSIVE MATTE LIP CREAM DI KOTA SEMARANG )**

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.



**SILVIA ALVIANITA**  
17.05.51.0137

Disetujui Oleh Pembimbing  
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir  
Semarang, 16 Juli 2021

Dr. ALIMUDDIN RIZAL, S.E., M.M.  
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.  
Disertai QR Code untuk validasi.

---

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN ( STUDI PADA KONSUMEN WARDAH EXCLUSIVE MATTE  
LIPCREAM DI KOTA SEMARANG )**

Ditulis oleh  
NIM : **17.05.51.0137**  
Nama : **SILVIA ALVIANITA**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat  
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 13-08-2021  
Ketua



(Dr. ALIMUDDIN RIZAL, M.M.)  
NIDN. 0610106301

Sekretaris



(Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)  
NIDN. 0027037101

Anggota



(SUZY WIDYASARI, SE, M.Si)  
NIDN. 0631037102

Mengetahui,  
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Dekan



(Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)  
NIDN. 0027037101



# SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ( STUDI PADA KONSUMEN WARDAH EXCLUSIVE MATTE LIPCREAM DI KOTA SEMARANG )**

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 02-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 02-08-2021  
Yang Menyatakan  
  
(SULVIA ALVIANITA)  
NIM. 17.05.51.0137

SAKSI 1  
Tim Penguji



(Dr. ALIMUDDIN RIZAL, M.M.)

SAKSI 2  
Tim Penguji



(Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)

SAKSI 3  
Tim Penguji



(SUZY WIDYASARI, SE, M.Si)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan DigiSign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digiSign.unisbank.ac.id>  
1/1

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta terimakasih atas doa restu, kasih sayang, didikan dan arahan dan segalanya yang telah diberikan kepada penulis.
2. Almameterku Universitas Stikubank Semarang yang aku banggakan.
3. Bapak Dr. Alimmudin Rizal, M.M, selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi serta meluangkan waktunya untuk membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu selaku Dosen penguji dalam sidang skripsi yang sudah banyak membantu.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah mendidik, mengajari dan membekali ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Staf pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah membantu selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Sahabat-sahabatku Faradila Pramesti, Melati Ayu Yohana, saya ucapkan terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah ikut terlibat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih saya ucapkan untuk semuanya.

Semarang, 19 Juli 2021

Penulis



Silvia Alvianita

## **MOTTO**

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sebelum mereka mengubah nasib mereka sendiri”*

**(Ar-Ra’d/13:11)**

*“Setiap orang memiliki jalan menuju **Sukses** masing-masing, Setiap orang memiliki tolak ukur **Kebahagiaan** masing-masing, Semua tampak lebih dari cukup tergantung bagaimana caramu **Bersyukur**”*

**(Penulis)**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'Alamin, Segala Puji bagi Allah SWT senantiasa penulis panjatkan atas berkat, rahmat, hidayah, ilmu serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Wardah Exclusive Matte Lipcream di Kota Semarang)".

Skripsi ini merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh penulis untuk menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) Manajemen Fakultas Ekonimika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari adanya banyak perhatian, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik materiil maupun spiritual. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua yang telah senantiasa memberikan restu, do'a, semangat dan motivasi kepada penulis.
2. Dr. Alimuddin Rizal, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang
4. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
5. Sri Sudarsi, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
6. Dr. Dra. R.A. Marlien, M.M, selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan kepada penulis selama menempuh studi di Universitas Stikubank Semarang.
7. Segenap Dosen Universitas Stikubank Semarang yang telah mendidik serta membimbing selama masa perkuliahan.
8. Para staf dan karyawan kampus Universitas Stikubank Semarang, terimakasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan.
9. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

10. Semua pihak yang sudah terlibat dan membantu hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dengan segala kekurangannya. Untuk itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan skripsi yang akan datang.

Dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan. Atas waktu dan perhatiannya penulis mengucapkan terimakasih.

Semarang 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Silvia Alvianita



## DAFTAR ISI

COVER .....	i
PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Batasan Masalah .....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	16
1.5.2 Manfaat Praktis.....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS .....	18
2.1 Telaah Pustaka .....	18
2.1.1 Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.1.1 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.2 Kualitas Produk .....	25
2.1.2.1 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	28
2.1.2.2 Indikator Kualitas Produk .....	29
2.1.3 Persepsi Harga .....	31
2.1.3.1 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Harga.....	33

2.1.3.2	Indikator Persepsi Harga .....	33
2.1.4	Citra Merek.....	35
2.1.4.1	Faktor - faktor yang mempengaruhi Citra Merek .....	37
2.1.4.2	Indikator Citra Merek.....	39
2.2	Penelitian Empiris/Terdahulu .....	40
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	44
2.3.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	44
2.3.2	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	44
2.3.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
2.4	Model Penelitian.....	46
2.4.1	Model Grafis.....	46
2.4.2	Model Matematis .....	47
<b>BAB III METODE DAN RANCANGAN (DESAIN) PENELITIAN .....</b>		<b>48</b>
3.1	Objek Penelitian .....	48
3.2	Populasi dan Sampel.....	48
3.2.1	Populasi .....	48
3.2.2	Sampel .....	49
3.3	Jenis dan Teknik Pengambilan Data.....	50
3.3.1	Jenis Data.....	50
3.3.2	Sumber Data .....	51
3.3.3	Teknik Pengambilan Data .....	52
3.4	Skala Pengukuran .....	53
3.5	Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel .....	54
3.5.1	Definisi Konsep .....	54
3.5.2	Definisi Operasional .....	54
3.5.3	Pengukuran Variabel .....	58
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian .....	58
3.6.1	Uji Validitas.....	58
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	59
3.7	Metode Analisis Data .....	60
3.7.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
3.8	Pengujian Model Penelitian.....	61

3.8.1 Uji Koefisien Determinasi ( Uji $R^2$ ) .....	61
3.8.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	62
3.8.3 Uji Hipotesis (Uji t) .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Deskripsi Responden .....	64
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Produk Lipcream Wardah Yang Pernah Digunakan.....	67
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	68
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	69
4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	69
4.2.2 Deskripsi Variabel Persepsi Harga .....	70
4.2.3 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	71
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	72
4.3 Pengujian Kelayakan Instrumen .....	73
4.3.1 Uji Validitas.....	73
4.3.2 Uji Realiabilitas .....	75
4.4 Analisis Data.....	76
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
4.5 Pengujian Model.....	76
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	76
4.5.2 Uji Signifikan Simultan (F) .....	77
4.5.3 Uji Hipotesis (t) .....	78
4.5.4 Hasil Ringkasan Persamaan Analisis Regresi .....	79
4.6 Pembahasan .....	80
4.6.1 Pengaruh Kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) .....	81
4.6.2 Pengaruh Persepsi harga (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y).....	82
4.6.3 Pengaruh Citra merek (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y).....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Keterbatasan .....	86

5.3 Implikasi .....	87
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	87
5.3.2 Implikasi Manajerial.....	87
5.4 Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Wardah Exclusive Matte Lipcream.....	5
Tabel 1. 2 Top Brand Index Kategori Lipstik .....	7
Tabel 1. 3 Hasil Kuesioner Pra Survey Penelitian .....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 3. 1 Scoring Untuk Jawaban Kuesioner .....	53
Tabel 3. 2 Definisi Konsep dan Operasional .....	55
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner.....	64
Tabel 4. 2 Dekripsi Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Produk Lipcream Wardah Yang Pernah Digunakan .....	67
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	68
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	69
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Persepsi Harga .....	70
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Citra Merek .....	71
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	76
Tabel 4. 13 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	78
Tabel 4. 15 Ringkasan Analisis Regresi .....	79

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Industri Kosmetik di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Penilaian Wardah Exclusive Matte Lipcream By SOCO Review .....	8
Gambar 2.1 Gambar Grafis .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....	95
LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN DAN TABULASI DATA.....	100
LAMPIRAN 3 OUTPUT DESKRIPSI RESPONDEN .....	116
LAMPIRAN 4 OUTPUT DESKRIPSI VARIABEL.....	118
LAMPIRAN 5 OUTPUT UJI VALIDITAS .....	131
LAMPIRAN 6 OUTPUT UJI RELIABILITAS .....	137
LAMPIRAN 7 OUTPUT ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....	143
LAMPIRAN 8 CATATAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN .....	145
LAMPIRAN 9 HASIL CEK TURNITIN .....	148
LAMPIRAN 10 BERITA ACARA .....	152