

**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

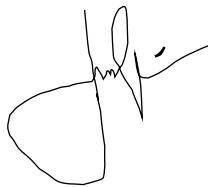
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG
2021**

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

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

PENGARUHKUALITASPRODUK, PERSEPSIHARGA, 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.



SILVIAALVIANITA

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 QRCode 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 Pengaji 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.



SAKSI 1
Tim Penguji



(Dr. ALIMUDDIN RIZAL, M.M.)

SAKSI 3
Tim Penguji



(SUZY WIDYASARI, SE, M.Si)

SAKSI 2
Tim Penguji



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



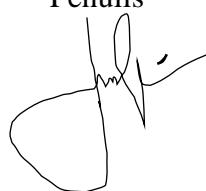
HALAMAN PERSEMBAHAN

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

Alhamdulillahi Robbil'Alamin, Segala Puji bagi Allah SWT senantiasa penulis panjatkan atas berkat, rahmat, hidayah, ilmu serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat meyelesaikan 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 Ekonomika 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 :

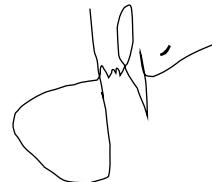
1. Kedua orang tua yang telah senantiasa memberikan restu, do'a, semangat dan motivasi kepada penulis.
2. Dr. Alimuddin Rizal, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Safik 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, terimakasi 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



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
BAB III METODE DAN RANCANGAN (DESAIN) PENELITIAN	48
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
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 (R2).....	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
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
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 ²).....	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