

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA NIAT BELI ULANG Kosmetik**

Wardah

**(Studi Pada Mahasiswi S1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang)**

SKRIPSI

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



Oleh:

Nama : Anggi Ayu Pratiwi

NIM : 17.05.51.0209

Program Studi : S.1 - Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusunan disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAK PADA NIAT BELI ULANG
Kosmetik Wardah**

**(Studi Pada Mahasiswi S1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang)**

Diajukan Oleh:

Anggi Ayu Pratiwi

NIM : 17.05.51.0209

Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 21 Januari 2022

Dosen Pembimbing



(Prof. Dr. MS. Eric Santosa, MBA)

NIDN : 0008105201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
SERTA DAMPAKNYA PADA NIAT BELI ULANG KOSMETIK WARDAH (STUDI PADA
MAHASISWI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS
STIKUBANK SEMARANG)**

Ditulis oleh
NIM : **17.05.51.0209**
Nama : **ANGGI AYU PRATIWI**

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, 03-03-2022
Ketua



(Prof. Dr. M.S. ERIC SANTOSO, MBA)
NIDN. 0008105210

Sekretaris



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

Anggota



(IGNATIUS HARI SANTOSO, S.E., M.Sc.)
NIDN. 0629118603

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas EKONOMIKA DAN BISNIS
Dekan



(Dra. M.G. KENTRIS INDARTI, SE, M.Si, Ak, CA)
NIDN. 0618036702



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA NIAT BELI ULANG KOSMETIK WARDAH (STUDI PADA MAHASISWI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG)

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 16-02-2022, 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.

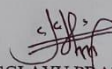
Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

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, 16-02-2022

Yang Menyatakan




(ANGGLAYU PRATIWI)
NIM. 17.05.51.0209

SAKSI 1
Tim Penguji



(Prof. Dr. M.S. ERIC SANTOSO, MBA)

SAKSI 2
Tim Penguji



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

SAKSI 3
Tim Penguji



(IGNATIUS HARI SANTOSO, S.E., M.Sc.)



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>

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kesehatan dan kekuatan bagi saya untuk melaksanakan dan menyelesaikan karya ilmiah ini. Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang terhormat dan tercinta Bapak Saiman dan Ibu Samrotun ,dan ketiga saudara kandung saya M. Ferry Effendi, Andil lala dan Yayan Fajar A., yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang dan doa yang tulus demi kesuksesan penulis serta memberikan dukungan moril,materil kepada penulis.
2. Seluruh keluarga dan orang terkasih yang senantiasa telah memberikan dukungan moril dan doa yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan penulis yang begitu besar dan tidak terhingga.
3. Dosen pembimbing saya Prof.Dr. MS. Eric Santosa, MBA yang telah memberikan bimbingan dengan sepenuh hati untuk membantu saya dalam penyusunan karya ilmiah ini.
4. Teman-teman terdekat yang tak bisa saya sebut satu persatu saya yang selalu memberikan support dan menjadi pendengar yang terbaik.

(Anggi Ayu Pratiwi)

HALAMAN MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”

- QS. Al-Baqarah ayat 216 -

“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, Dan bahwasannya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna”

- QS. An-Najm ayat 39-41 -

“Believe in something bigger than yourself and find your purpose in life”

- Justin Bieber -

“Tak perlu seseorang yang sempurna, cukup temukan orang yang selalu membuatmu bahagia dan membuatmu berarti lebih dari siapapun.”

- B.J. Habibie –

“Aku tak sebaik yang kau ucapkan. Tapi aku juga tak seburuk yang terlintas dihatimu.”

- Ali bin Abi Thalib –

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA NIAT BELI ULANG Kosmetik Wardah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada niat beli ulang. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 113 responden dengan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis meliputi uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat beli ulang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE PERCEPTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION AND THE IMPACT ON REPURCHASING INTENTIONS OF Wardah Cosmetics

This study aims to analyze the perception of price and product quality on customer satisfaction and their impact on repurchase intentions. The population in this study were students of the Faculty of Economics and Business, University of Stikubank (Unisbank) Semarang. The sample used in this study were 113 respondents with the method used in this sampling was purposive sampling, namely the sampling technique based on certain considerations. The data used in this study are primary data, multiple linear regression analysis, coefficient of determination and hypothesis testing including F test and t test. The results showed that product quality had a positive effect on customer satisfaction, price perception had a positive effect on customer satisfaction, and customer satisfaction had a positive effect on repurchase intention.

Keywords: Product Quality , Price Perception, Customer Satisfaction and Repurchase Intention .

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Niat Beli Ulang.**”

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof.Dr. MS. Eric Santosa, MBA selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
3. Dra. M.G Kentris Indarti S.E., M.Si., AK., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Dr. Suhana, S.S., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
6. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terimakasih atas kerjasamanya.
7. Orang tua saya yang telah berjuang memenuhi secara fisik dan financial selama kuliah, semoga saya bisa membahagiakan orang tua. Serta saudara kandung saya.
8. Untuk kakak ipar saya yang telah memberi support dan dukungan penuh
9. Teman-teman terdekat saya yang tidak bisa saya sebut satu-persatu yang selalu memberikan dukungan penuh.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Akhir kata penulis

berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, Januari 2022
Yang Menyatakan

(Anggi Ayu Pratiwi)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI, KAJIAN PENELITIAN SEBELUM DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	7
2.1 KAJIAN TEORI	7
2.1.1 Niat Beli Ulang	7
2.1.2 Kepuasan	9
2.1.3 Kualitas Produk	12
2.1.4 Persepsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis	22
2.4 Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel.....	27

3.3	Jenis dan Teknik Pengambilan Data.....	29
3.3.1	Jenis Data.....	29
3.3.2	Teknik Pengambilan Data.....	29
3.4	Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5	Uji Instrumen	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1	Uji Model.....	32
3.6.2	Uji Hipotesis.....	33
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1	Deskripsi Responden.....	36
4.2	Deskripsi Variabel	38
4.3	Uji Instrumen	41
4.3.1	Uji Validitas	41
4.3.2	Uji Reliabilitas	43
4.4	Analisis Data.....	44
4.4.1	Uji Model.....	44
4.4.2	Uji Hipotesis.....	45
4.5	Pembahasan.....	48
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.5.2	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
4.5.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Ulang	49
BAB V	PENUTUP.....	50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	51
5.3	Implikasi Manajerial	51
5.4	Rekomendasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	53
	LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peningkatan bisnis kosmetik di Indonesia	1
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Konsep, dan Pengukuran Variabel	30
Tabel 4.1 Data responden berdasarlam Semester	36
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan kelamin	37
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Waktu Pembelian	37
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	38
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Persepsi Harga	39
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Niat Beli Ulang	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Diagram	25
Gambar 3.2 Rumus Lemeshow	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2 Identitas Responden.....	64
Lampiran 3 Tabulasi Data	71
Lampiran 4 Deskripsi Responden	84
Lampiran 5 Deskripsi Variabel	86
Lampiran 6 Uji Validitas.....	92
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	96
Lampiran 8 Analisis regresi linier Berganda	98
Lampiran 9 Lembar Bimbingan	101
Lampiran 10 Hasil Turnitin	103