

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**( Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang )**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Nama : Devi Indriani  
NIM : 16.05.51.0041  
Program Studi : S.1 Manajemen**

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

## HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi Syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**( Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang )**

Disusun oleh :

Nama : Devi Indriani  
NIM : 16.05.51.0041  
Program Studi : S1- Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Semarang, 15 Februari 2021

Dosen Pembimbing

**Dr. Alimuddin Rizal, M.M.**  
NIDN : 0610106301

## HALAMAN PENGESAHAN



### PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

( Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang )

Disusun oleh :

Nama : Devi Indriani  
NIM : 16.05.51.0041  
Program Studi : S1- Manajemen

Hasil Penelitian dalam Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan Penguji Pendaran Skripsi dan Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang Pada tanggal :

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I

(Dr. Alimuddin Rizal, M.M.)

NIDN : 0610106301

Penguji II

(Dr. Robertus Basiya, M.M)

NIDN: 0626026101

Penguji III

(Suzy Widvasari, SE., M.Si)

NIDN: 0631037102

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. Luis Setiwa, S.E., M.Si  
NIDN: 0027037101

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Devi Indriani  
Nim : 16.05.51.0041  
Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya buat susun dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang)** tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat, atau pemikiran dari penulis lain, seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari, terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 15 Februari 2021

Yang Menyatakan



(Devi Indriani)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan kepada Bapak Ibuku tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan baik berupa doa, materi, dan motivasi untuk menyemangatiku, juga kepada teman dan sahabatku yang selalu mendukungku, serta almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stiuban Semarang. Tanpa dukungan dan bantuan mereka semua, aku tak sanggup menyelesaikan studi ini. Terima kasih untuk semuanya.

Semarang 15 Februari 2021

Penyusun

( Devi Indriani)

## **MOTTO**

“ Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al Insyirah : 6-7)

“Jangan sengaja pergi agar dicari, jangan sengaja lari agar dikejar.

Karena berjuang tak sepercanda itu”

(Sujiwo Tejo)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Objek yang dilakukan dalam penelitian ini adalah produk kecantikan Wardah dengan studi kasus mahasiswa di Universitas Stikubank Semarang. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Universitas Stikubank Semarang. Sampel penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dengan cara membagikan kuesioner kepada mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of product quality, brand image and price perception on customer satisfaction. The object of this research is Wardah beauty products with case studies of students at the University of Stikubank Semarang. The research method used is descriptive quantitative. The population in this study were students at Stikubank University Semarang. The research sample was 100 respondents using purposive sampling technique. The data used in this study are primary data and secondary data, by distributing questionnaires to students. The results showed that product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, brand image had a positive and significant effect on customer satisfaction and price perception had a positive and significant effect on customer satisfaction.*

***Keywords: Product Quality, Brand Image, Price Perception and Customer Satisfaction***



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ( Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang )**

Skripsi ini merupakan syarat yang mutlak dipenuhi oleh penulis untuk menyelesaikan program studi strata satu guna memperoleh gelar SM jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Safik Faozi, M.Hum, selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
- 2) Dr. Euis Soliha, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- 3) Sri Sudarsi, S.E, M.Si selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 4) Dr. Alimuddin Rizal, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini dan yang telah mengorbankan waktu, tenaga,

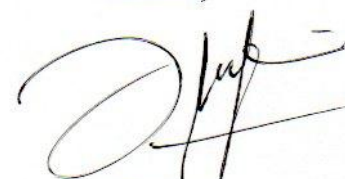
dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

- 5) Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 6) Kedua orang tua saya tercinta Bapak, Ibu, dan Kakak yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan baik moral maupun spiritual untuk menyelesaikan studi.
- 7) Sahabat-sahabat saya di Kampus, Vera, Winda, Mita, Safira, dan Adel yang selalu menemani dan memberikan semangat.

Semoga Allah SWT selalu memberikan taufiq, hidayah dan inayah serta menunjukkan yang terbaik dan membalas kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan pula. Dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Semarang, 15 Februari 2021

Penulis,



**Devi Indriani**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK/GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.2 Kualitas Produk.....	11
2.1.3 Citra Merek .....	13
2.1.4 Persepsi Harga.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	22

2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.3.3 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .	24
2.4 Model Penelitian.....	25
2.4.1 Kerangka Pikir .....	25
2.4.2 Model Matematis .....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	26
3.2 Populasi dan Pengambilan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi .....	26
3.2.2 Sampel.....	26
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.3.1 Jenis Data.....	28
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4 Definisi Konsep .....	29
3.5 Variabel Penelitian .....	31
3.6 Uji Instrumen.....	32
3.6.1 Uji Validitas .....	33
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.7 Uji Goodness of Fit Model .....	34
3.7.1 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	34
3.7.2 Uji F.....	34
3.7.3 Uji Hipotesis (Uji T).....	34
3.8 Metode Analisis Data .....	34
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Statistik Responden .....	36
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	37

4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	38
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas.....	39
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa kali beli.....	41
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Nominal .....	41
4.1.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Make Up .....	41
4.2 Deskripsi Variabel.....	42
4.3 Hasil Uji Instrumen .....	43
4.3.1 Uji Validitas .....	45
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.4 Hasil Uji Model.....	46
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
4.4.2 Uji F .....	47
4.4.3 Uji Hipotesis (Uji T) .....	48
4.5 Pembahasan.....	49
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	49
4.5.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.5.3 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .	51
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	55
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	56
5.3 Implikasi Penelitian.....	57
5.4 Rekomendasi Penelitian Yang Akan Datang .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>Lampiran - lampiran .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top 5 Produk Kecantikan dari 2018-2020.....	2
Tabel 1.2 Research Gap Penelitian Terdahulu.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.1 Tabel Rekap Hasil Kuesioner .....	32
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	38
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas Mahasiswa.....	39
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa kali .....	41
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Nominal.....	41
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Make Up.....	41
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk.....	42
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Mengenai Citra Merek .....	43
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi Harga.....	43
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Diterminasi ( $R^2$ ).....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	49

## DAFTAR GRAFIK/GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	25
--------------------------------	----