

SKRIPSI

**Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap
Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Pada Konsumen Kosmetik Dan *Skincare* Di Alfabelenskin
Pusat Banyuwangi)**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
Dan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Reri Herawati Wulandari
NIM. 1710411001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reri Herawati Wulandari
NIM 1710411001
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kosmetik Dan *Skincare* Di Alfabelenskin Pusat Banyuwangi); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Februari 2021
Yang menyatakan,



Reri Herawati Wulandari
NIM. 17.10.411.001

SKRIPSI

**Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap
Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Pada Konsumen Kosmetik Dan *Skincare* Di Alfabelenskin
Pusat Banyuwangi)**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
Dan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Dr. Nurul Qomariah, M.M

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes GW, SE, MM




PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kosmetik Dan *Skincare* Di Alfabelenskin Pusat Banyuwangi), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:


Nama : Reri Herawati Wulandari
NIM : 17104110001
Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M.EP

NPK 05 09 478

Anggota 1,


Dr. Nurul Qomariah, M.M
NPK 06 03 426

Anggota 2,


Yohanes Gw., SE, MM
NPK 1509653

Mengesahkan:



Ketua Jurusan,


Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK. 19860514.1.1703796

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kosmetik Dan *Skincare* Di Alfabelenskin Pusat Banyuwangi)”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
- c. Dr. Nurul Qomariah, M.M, selaku dosen pembimbing I dan Yohanes GW, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M.EP, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

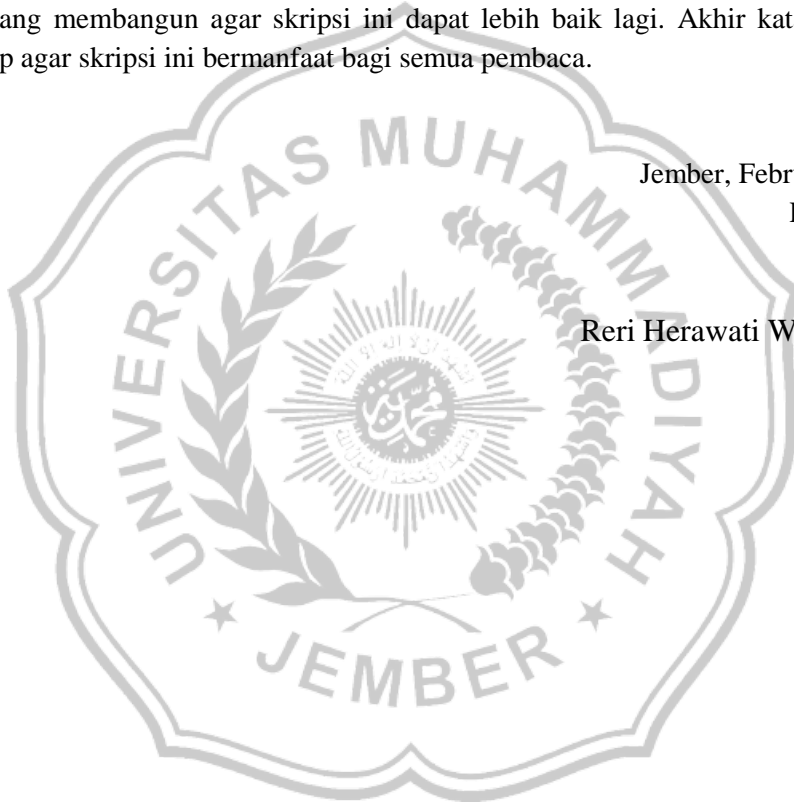
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Februari 2021

Penyusun

Reri Herawati Wulandari



PERSEMBAHAN

Sujud syukur-ku persembahkan pada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT atas seala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang telah diberikan dengan segala kemudahan sehingga dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW atas segala tuntunan hidup.
3. Ibu dan Ayah saya tercinta yang telah memberika kasih sayang, selalu mendoakan dan mendukungu dalam halapapun serta selalu memberi motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini.
4. Adik saya tercinta yang sangat saya sayangi yang selalu membuat saya semangat dan setia menjadi penghiburku.
5. Untuk Mas Dhani dan Mas Alief terimakasih sudah menyemangati saya dan yang sudah menemani sampai saat ini.
6. Maheni Ika Sari, SE.,MM. Selaku Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalampegurusan skripsi.
7. Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Nursaidah,SE.,MM selaku Sekretaris Program Sudi Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
8. Dr.Nurul Qomariah selaku dosen pembimbing I dan Yohanes Gunawan Wibowo, SE,MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemn A 2017 dan sahabat suka maupun duka saya, Kamu yang saat ini bersamaku, Trio Semprul (Ersa Aulia Rahmati, Evi Wahyuni,).
10. Untuk kepengurusan BEM FEB yang telah memberi banyak pelajaran, pengalaman dan membantu dalam berkarya dalam organisasi.
11. Untuk kepengurusan HMI KOMEK yang telah memberi banyak pelajaran, pengalaman dan membantu dalam berkarya dalam organisasi.
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017.
13. Untuk kakak tingkat 2014 dan kakak tingkat 2016 yang sudah banyak membantu, dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.
14. Almamater yang saya banggakan Fakultas Eonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

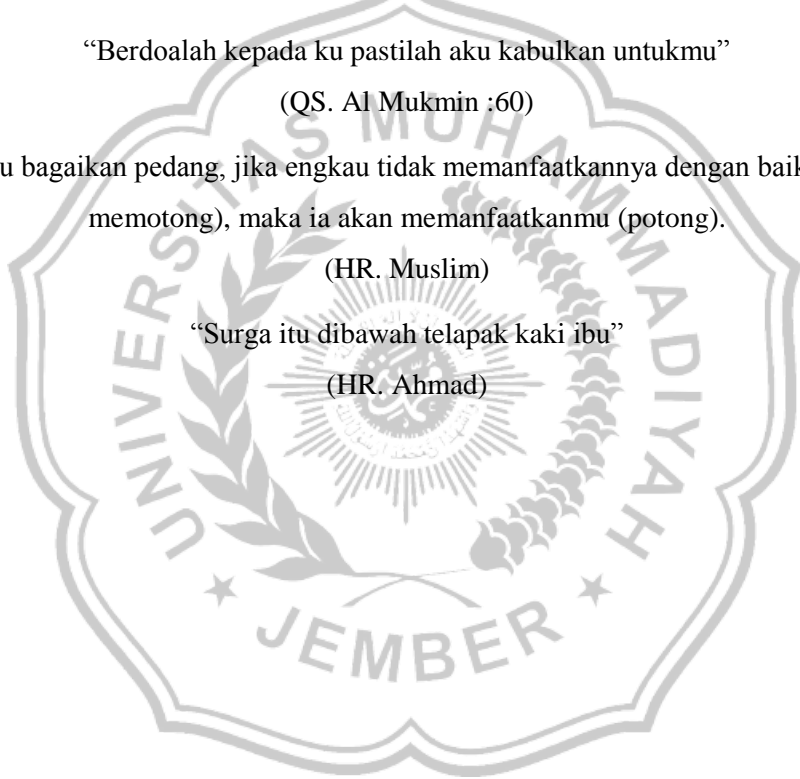
(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Konsep Pemasaran	8
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen	9
2.1.4 Bauran Pemasaran	12
2.1.5 Harga.....	13
2.1.6 Kualitas Produk	14
2.1.7 Promosi.....	15
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Identifikasi Variabel	27
3.1.1 Variabel Bebas	27
3.1.2 Variabel Terikat	27
3.2 Definisi Operasional Variabel	27
3.3 Desain Penelitian	28
3.4 Populasi	28

3.5 Sampel	29
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.7 Jenis dan Sumber Data	29
3.7.1 Data Sekunder	29
3.7.2 Data Primer	30
3.8 Metode Pengumpulan Data	30
3.9 Teknik Analisis Data	31
3.9.1 Uji Instrumen Data	31
3.9.1.1 Uji Validitas	31
3.9.1.2 Uji Reliabilitas	31
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.9.3 Uji Asumsi Klasik	32
3.9.3.1 Uji Normalitas	32
3.9.3.2 Uji Multikolinearitas	32
3.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas	33
3.9.4 Uji Hipotesis	33
3.9.4.1 Uji Parsial (Uji t)	33
3.9.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)	33
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	34
4.1.2 Struktur Organisasi	35
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	35
4.1.4 Aspek Personalia	36
4.1.5 Aspek Pemasaran	36
4.2 Analisis Data	36
4.2.1 Diskriptif Statistik Responden	36
4.2.2 Diskriptif Variabel Penelitian	37
4.2.2.1 Harga (X1)	37
4.2.2.2 Kualitas produk (X2)	39
4.2.2.3 Promosi (X3)	40
4.2.2.4 Kepuasan konsumen (Y)	42
4.2.3 Uji Instrumen Data	44
4.2.3.1 Pengujian Validitas Data	44
4.2.3.2 Pengujian Reliabilitas Data	45
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	45
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik	47
4.2.5.1 Pengujian Normalitas	47
4.2.5.2 Pengujian Multikolinearitas	47
4.2.5.3 Pengujian Heterokedastisitas	48

4.2.6 Pengujian Hipotesis	49
4.2.6.1 Uji t	49
4.2.7 Koefisien Determinasi	50
4.3 Pembahasan	50
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Data <i>Top Brand</i> Kosmetik Nasional.....	2
Tabel 1.2:	Data Penjualan Alfabelenskin Banyuwangi.....	5
Tabel 2.1:	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1:	Responden Menurut Usia	34
Tabel 4.2:	Responden Menurut Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3:	Responden Menurut Masa Menjadi Konsumen	36
Tabel 4.4:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga	37
Tabel 4.5:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas produk	38
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi ..	40
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	42
Tabel 4.8:	Hasil Pengujian Validitas	43
Tabel 4.9:	Hasil Pengujian Reliabilitas	44
Tabel 4.10:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.11:	Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.12:	Hasil Uji t	47
Tabel 4.13:	Hasil Uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Tahap Proses Keputusan Pembelian	10
Gambar 2.2:	Kerangka Konsep Penelitian	23
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Alfabelenskin 2020	34
Gambar 4.2:	Hasil Pengujian Normalitas	46
Gambar 4.3:	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	47



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, Kuesioner Penelitian, dan Tabulasi Data
- LAMPIRAN 2: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 3: Uji Validitas
- LAMPIRAN 4: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 5: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 6: Tabel r Product Moment dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 7: Dokumentasi Penelitian

