



**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INEZ KOSMETIK  
(Studi pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Novita Dian Safitri  
NIM. 1310411064

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Dian Safitri

NIM : 1310411064

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INEZ KOSMETIK (Studi pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)** 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 isisnya, 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 19 Maret 2017

Yang menyatakan,



Novita Dian Safitri

NIM. 1310411064

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INEZ KOSMETIK

(Studi pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)

Oleh :

Novita Dian Safitri  
NIM. 1310411064

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SE. MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Wahyu Eko Setianingsih, SE, MM.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Inez Kosmetik (Studi pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu  
Tanggal : 18 Maret 2017  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijyantini, SE, MM.  
NPK. 10 09 061

Anggota I,

Trias Setyowati, SE, MM.  
NPK. 05 09 477

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.  
NPK. 01 09 289

Anggota II,

Wahyu Eko S., SE, MM.  
NPK. 15 09 633

Ketua Program Studi,

Drs. Anwar, M.Sc.  
NPK. 85 03 125

Mengesahkan:

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

”

“Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia. hanya kepada-Nya aku bertawakal”

(QS. At-Taubah: 129)

“Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah orang yang paling taqwa di antara kalian”

(QS. Al-Hujurat: 13)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membantu dan mempermudah proses pengajuan skripsi.
4. Ibu Bayu Wijyantini, SE, MM. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada peneliti.
5. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Trias Setyowati, SE. MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Wahyu Eko S., SE, MM. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
6. Joko Heri Siswanto, S.Pd yang telah memberikan semangat dan motivasi selama pengerjaan skripsi
7. Teman-teman manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.
8. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi
9. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammdiyah Jember

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas produk dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 40 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa citra merek, kualitas produk dan harga secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semua variabel independen memiliki nilai koefisien regresi positif, artinya semakin baik citra merek, kualitas produk dan harga maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa bahwa 83.9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh citra merek, kualitas produk dan harga. Sedangkan sisanya 16.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti pelayanan, keragaman produk, atribut produk dan lain-lain.

Kata kunci: citra merek, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*Research about factors that influence customer satisfaction of Inez Cosmetic product. The purpose of this research is to analyze the influence of brand image, product quality and price to the customer satisfaction partial and simultaneous. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this study are all students of Muhammadiyah Jember University. The samples used were 40 respondents, using the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. t-test results showed significant value of brand image, product quality and price is smaller than 0.05, so that partially have a significant influence to the customer satisfaction. Regression analysis showed brand image, product quality and price have a positive influence to the customer satisfaction. Coefficient determination test shows that 83.9% of customer satisfaction influenced by brand image, product quality and price. While the remaining 16.1% is influenced by other variables outside the model or equation, like services, diversity of products, product attributes and others.*

*Key words: brand image, product quality, price and customer satisfaction*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, karena berkat izin dan ridhonya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Inez Kosmetik (Studi pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)”. Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dan berpartisipasi dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 19 Maret 2017

Yang menyatakan,

Novita Dian Safitri

NIM. 1310411064

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3.Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Tinjauan Teori .....	8
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	31
2.3 Kerangka Konseptual .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	33
BAB 3. METODE PENELITIAN .....	36
3.1 Identifikasi Variabel .....	36
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3 Desain Penelitian .....	37
3.4 Jenis Data .....	37
3.5 Populasi dan Sampel.....	38

3.5.1 Populasi.....	38
3.5.2 Sampel .....	38
3.6 Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.8 Teknik Analisis Data .....	40
3.8.1 Uji Instrumen Data .....	40
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.8.4 Uji Hipotesis .....	43
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi .....	44
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1. Gambaran Inez Kosmetik .....	45
4.2. Analisis Deskriptif .....	46
4.3. Hasil Analisis Data .....	52
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	52
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.4 Uji Hipotesis .....	57
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	58
4.4. Pembahasan.....	59
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1. Kesimpulan .....	62
5.2. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Top Brand Inez Kosmetik .....	5
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 4.1. Angkatan Mahasiswi.....	46
Tabel 4.2. Uang Saku per Bulan .....	47
Tabel 4.3. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Citra Merek.....	48
Tabel 4.4. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kualitas Produk .....	49
Tabel 4.5. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Harga .....	50
Tabel 4.6. Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kepuasan Pelanggan...	51
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Hipotesis .....	57
Tabel 4.12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Nilai Penjualan Industri Kosmetik di Indonesia Tahun 2010-2015....	2
Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	68
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuisisioner .....	72
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden .....	74
Lampiran 4. Uji Instrumen Data .....	79
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis .....	86