

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOSMETIK PRODUK NASA DI
KECAMATAN BULUKERTO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Desi Kurniawati

NIM : 16414144

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOSMETIK PRODUK NASA DI
KECAMATAN BULUKERTO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Desi Kurniawati

NIM : 16414144

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Kosmetik Produk Nasa Di Kecamatan Bulukerto

Nama : Desi Kurniawati

NNIM : 16414144

Tempat, Tgl Lahir : Wonogiri, 20 Desember 1996

Program Studi : Manajemen – S1

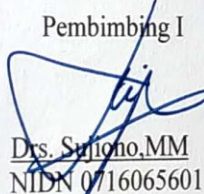
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

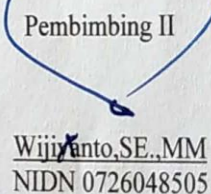
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 28 Juli 2023

Pembimbing I


Drs. Saifono, MM
NIDN 0716065601

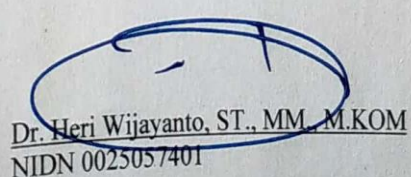
Pembimbing II

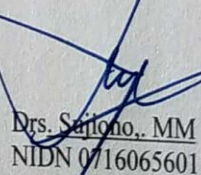

Wijiyanto, SE., MM
NIDN 0726048505

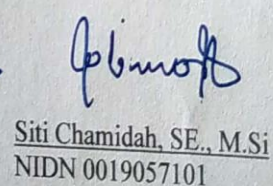
Megetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dosen Penguji


Dr. Heri Wijayanto, ST., MM, M.KOM
NIDN 0025057401


Drs. Saifono, MM
NIDN 0716065601


Siti Chamidah, SE., M.Si
NIDN 0019057101

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kosmetik produk Nasa Di Kecamatan Bulukerto. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang memakai kosmetik Produk Nasa. Pemilihan sampel berdasarkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling. Non probability sampling merupakan pengambilan sampel dimana setiap anggota populasinya tidak diberikan peluang atau kesempatan sama untuk dipilih menjadi sampel.

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Konsumen yang memakai Produk Nasa. Metodologi penelitian yang di gunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan bantuan software Statistical Product and Service Solution (SPSS) Version 16. Hasil pengujian variabel Kelengkapan produk, Harga dan Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian ulang dengan arah yang positif. Hal ini terlihat dari hasil analisis regresi linier berganda dari masing-masing variabel menunjukkan secara parsial ke arah yang positif. Demikian juga untuk hasil pengujian secara simultan variabel Kelengkapan produk, Harga dan Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian ulang dengan nilai yang cukup signifikan.

Kata Kunci : Kepuasan Produk, Keputusan Pembeli

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatulahi. wabarakatuh.

Alhamdulillahahirabbil 'alamiin, puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOSMETIK PRODUK NASA DI KECAMATAN BULUKERTO”** dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat dan kita nantikan syafaat-Nya di yaumul qiyamah.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagaimana syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan kerjasama dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan rasa hormat dan ketulusan hati peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Ponorogo khususnya untuk Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan dukungan serta bimbingan kepada peneliti selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristyana, SE.MM Selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan arahan, dukungan, nasehat dan juga support kepada peneliti dan teman-teman seangkatan 2019 agar menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Bapak Drs. Sujiono,MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Wijianto, SE.MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah senantiasa bersabar dalam

membimbing peneliti dan memberikan arahan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, semoga ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan dapat bermanfaat bagi agama, bangsa dan negara. Segenap karyawan dan Pegawai Tata Usaha program Studi Manajemen, terimakasih atas semua pelayanannya selama ini.
6. Ayah Ibu tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan, nasehat, beserta doa yang tiada pernah henti-hentinya dipanjatkan untuk penelit dan selalu berkerja keras sejauh ini untuk bisa menjadikam peneliti mendapatkan gelar S-1 Manajemen.
7. Saudara – saudaraku yang selalu menasehati setiap saat dan mensupport selama awal bangku perkuliahan hinnga akhir perkuliahan , dan terima kasih masih tetap selalu ada sampai hari ini.
8. Kepada teman-teman perkuliahan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah terima kasih telah memberikan banyak sekali pengalaman dan pengetahuan baru selama peneliti menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
9. Kepada keluarga besar toko Joyo Rosi, terimakasih telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan penelitian sampai dengan selesai dan selalu memberikan pengertian ketika peneliti meminta izin untuk penelitian skripsi. Selalu mendukung dan memberikan semangat untuk terus menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan kepada seluruh pihak yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh untuk dikatakan sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharap segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini,

Wassalamu'alaikum warahmatullahi. Wabarakatuh

Ponorogo, 28 Juli 2023

Peneliti

Desi Kurniawati

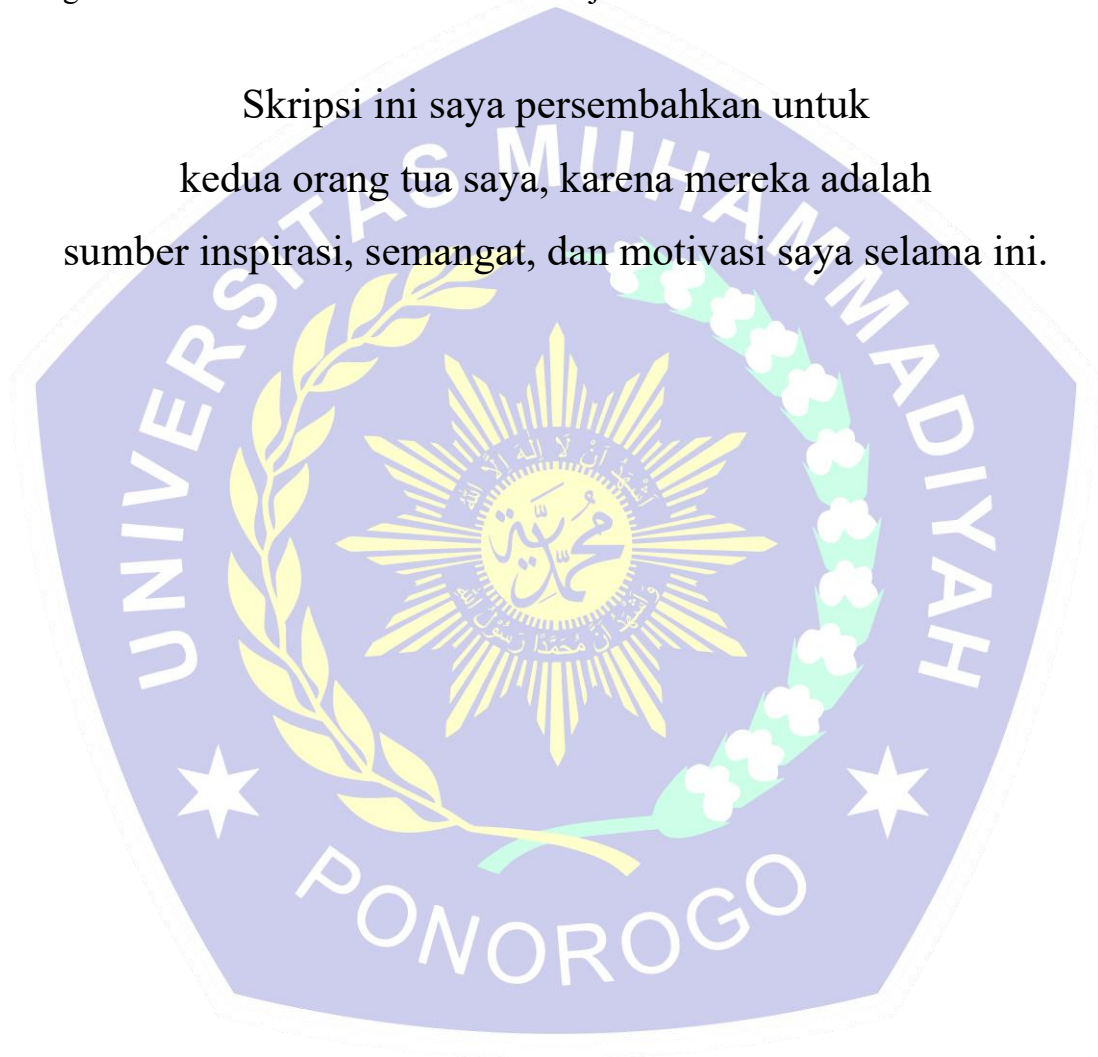


MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hasbunallah wani’ mal wakil (Cukuplah Allah SWT penolong bagi kami dan Dia sebaik - baiknya pelindung.” * QS. Ali ‘Imran 173

“ menuntut ilmu adalah taqwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang – ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.” – Abu Hamid Al Ghazali

Skripsi ini saya persembahkan untuk
kedua orang tua saya, karena mereka adalah
sumber inspirasi, semangat, dan motivasi saya selama ini.



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 28 Juli 2023

Peneliti



Desi Kurniawati

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| RINGKASAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| PERNYATAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 8 |
| D. Batasan Penelitian | 9 |
| BAB II..... | 10 |
| TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| A. Landasan Teori..... | 10 |
| 1. Manajemen Pemasaran..... | 10 |
| 2. Perilaku Konsumen | 12 |
| 3. Strategi Pemasaran dan Macam -Macam Strategi Pemasaran | 12 |
| 4. Harga | 22 |

| | |
|--|----|
| 5. Kualitas Produk | 23 |
| 6. Pelayanan | 26 |
| 7. Kepuasan Konsumen | 28 |
| B. Penelitian Terdahulu | 31 |
| C. Kerangka Pemikiran | 32 |
| D. Hipotesis | 33 |
| BAB III | 37 |
| METODE PENELITIAN | 37 |
| A. Ruang Lingkup Penelitian | 37 |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian | 37 |
| C. Metode Pengambilan Data | 39 |
| D. Definisi Operasional Variabel | 40 |
| E. Metode Analisis Data | 42 |
| 1. Uji Instrument | 42 |
| 2. Alat Analisis Data | 43 |
| 3. Uji Hipotesisi | 43 |
| BAB IV | 45 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 48 |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian. | 48 |
| 1. Sejarah Singkat NASA | 48 |
| 2. Visi dan Misi NASA | 49 |
| B. Karakteristik Responden | 50 |
| 1. Berdasarkan Jenis Kelamin | 50 |
| 2. Berdasarkan Usia | 50 |
| 3. Berdasarkan Pekerjaan | 51 |
| 4. Berdasarkan Pendapatan | 52 |
| C. Tanggapan Responden..... | 54 |
| 1. Tanggapan Responden Terkait Harga..... | 54 |
| 2. Tanggapan Responden Terkait Kualitas Produk | 55 |
| 3. Tanggapan Responden Terkait Pelayanan | 56 |

| | | |
|----------------------|---|----|
| 4. | Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Konsumen | 58 |
| D. | Hasil Analisis Data..... | 58 |
| 1. | Uji Validitas | 58 |
| 2. | Uji Relibilitas..... | 59 |
| 3. | Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... | 60 |
| 4. | Uji Koefisien Determinasi..... | 62 |
| 5. | Uji T | 62 |
| 6. | Uji F..... | 64 |
| E. | Pembahasan | 66 |
| 1. | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen | 66 |
| 2. | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pembelian..... | 67 |
| 3. | Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 68 |
| 4. | Pengaruh harga, kualitas produk, dan pelayanan terhadap kepuasan Konsumen..... | 69 |
| 5. | Pengaruh variabel yang paling dominan terhadapkepuasan konsumen | 70 |
| BAB V | | 71 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 71 |
| A. | Kesimpulan..... | 71 |
| B. | Saran | 72 |
| 1. | Bagi Perusahaan..... | 72 |
| 2. | Bagi Penelitian Mendatang | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 74 |
| LAMPIRAN | | 77 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu | 31 |
| Tabel 3.1. Skala Penilaian | 39 |
| Table 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 51 |
| Table 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia..... | 51 |
| Table 4.3 Pekerjaan..... | 52 |
| Table 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan | 53 |
| Table 4.5. Tanggapan responden terkait harga | 54 |
| Table 4.6. Tanggapan responden terkait kualitas produk | 55 |
| Table 4.7. Tanggapan responden terkait pelayanan | 56 |
| Table 4.8. Tanggapan responden terkait kepuasan konsumen..... | 58 |
| Tabel 4.9. Hasil pengujian validitas..... | 59 |
| Tabel 4.10 Hasil Pengujian reliabilitas | 60 |
| Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 61 |
| Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien determinasi..... | 63 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji T | 64 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji F..... | 66 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen13

Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran31

