

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, VARIAN PRODUK DAN

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN *SKINCARE* DA VIENA (Studi Kasus Pada

Pengguna *Skincare* Daviena di Ponorogo)



Nama : Karisa Septianawati

NIM : 20415210

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, VARIAN PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KOSUMEN *SKINCARE* DAVIENA (Studi Kasus Pada Pengguna
Skincare Daviena di Ponorogo)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Karisa Septianawati

NIM : 20415210

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Varian Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Skincare* Daviena (Studi Kasus Pada Pengguna *Skincare* Daviena Di Ponorogo)

Nama : Karisa Septianawati

NIM : 20415210

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 13 April 2002

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 7 Agustus 2024

Pembimbing I



Dr. Riawan, S.Pd., M.M.
NIDN. 0705128502

Pembimbing II



Dwi Warni Wahyuningsih, S.E., M.M.
NIDN. 0710048902

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.

NIP. 09760508 200501 1 002

Dosen Penguji



Dr. Riawan, S.Pd., M.M.
NIDN. 0705128502



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIDN. 0008057601



Titi Rapini, S.E., M.M.
NIDN. 0005056301

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Varian Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Skincare* Daviena (Studi Kasus Pada Pengguna *Skincare* Daviena Di Ponorogo)". Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kesulitan yang dihadapi, tetapi berkat bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih tulus dan hormat kepada:

1. Allah SWT dengan segala Rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Happy Susanto, M.A., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE.,M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
5. Bapak Riawan,S.Pd.,MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dwi Warni Wahyuningsih,SE.MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, beserta staff atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Ponorogo, 13 Februari 2024

Karisa Septianawati

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan 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, 26 Mei 2024



DITANDATANGANI

Karisa Septianawati

NIM. 20415210

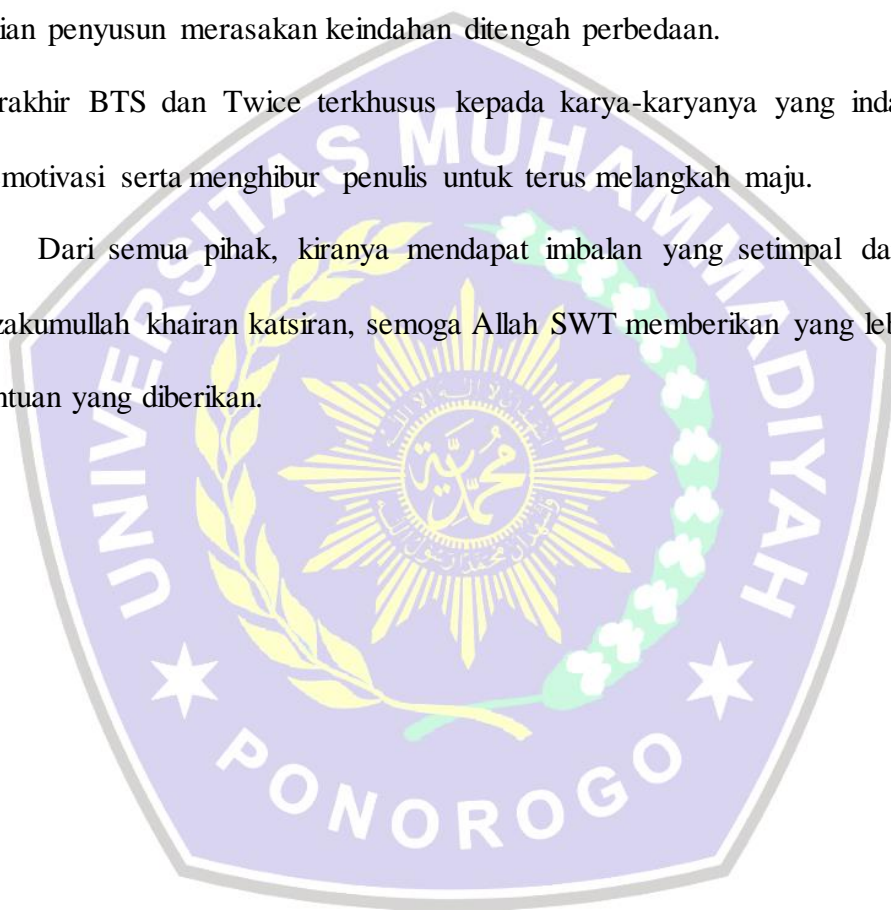
PERSEMBAHAN

Penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini, membutuhkan berbagai bantuan baik material maupun moral dari berbagai pihak yang telah dengan ikhlas memberikan hal tersebut. Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya sekaligus permohonan maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, melalui tulisan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teruntuk ayahku, Katimun dan pintu surgaku Karti. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga mamak dan bapak sehat panjang umur dan bahagia selalu.
2. Kepada keluargaku yang berada di Daerah Jawa tengah, kota Banjarnegara, Alm. Nenek Sinem, Kakek Sanarto. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Yang selalu memberikan dukungan serta doa terbaiknya.
3. Diri saya sendiri Karisa Septianawati, atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih sudah kuat sampai sejauh ini, semoga saya tetap rendah hati karena perjuangan mewujudkan cita-cita baru dimulai
4. Untuk para pembenciku, sehat-sehat karena kalian amal jariyahku. Terimakasih karena kalian penulis bisa lebih maju dan termotivasi hingga di posisi saat ini.

5. Sahabat-sahabat tercintaku, Yoza, Hanif Yulitas Prastiti, dan seseorang dengan inisial A yang penulis tidak bisa sebutkan namanya yang selalu membantu, memberi semangat, serta dukungan.
6. Teman-Teman Fakultas Ekonomi Angkatan 2020 Terkhusus kelas Prodi Manajemen kelas E, yang tak mampu penulis sebutkan satu persatu, bersama kalian penyusun merasakan keindahan ditengah perbedaan.
7. Terakhir BTS dan Twice terkhusus kepada karya-karyanya yang indah dan memotivasi serta menghibur penulis untuk terus melangkah maju.

Dari semua pihak, kiranya mendapat imbalan yang setimpal dari-Nya. Jazakumullah khairan katsiran, semoga Allah SWT memberikan yang lebih dari bantuan yang diberikan.



MOTO

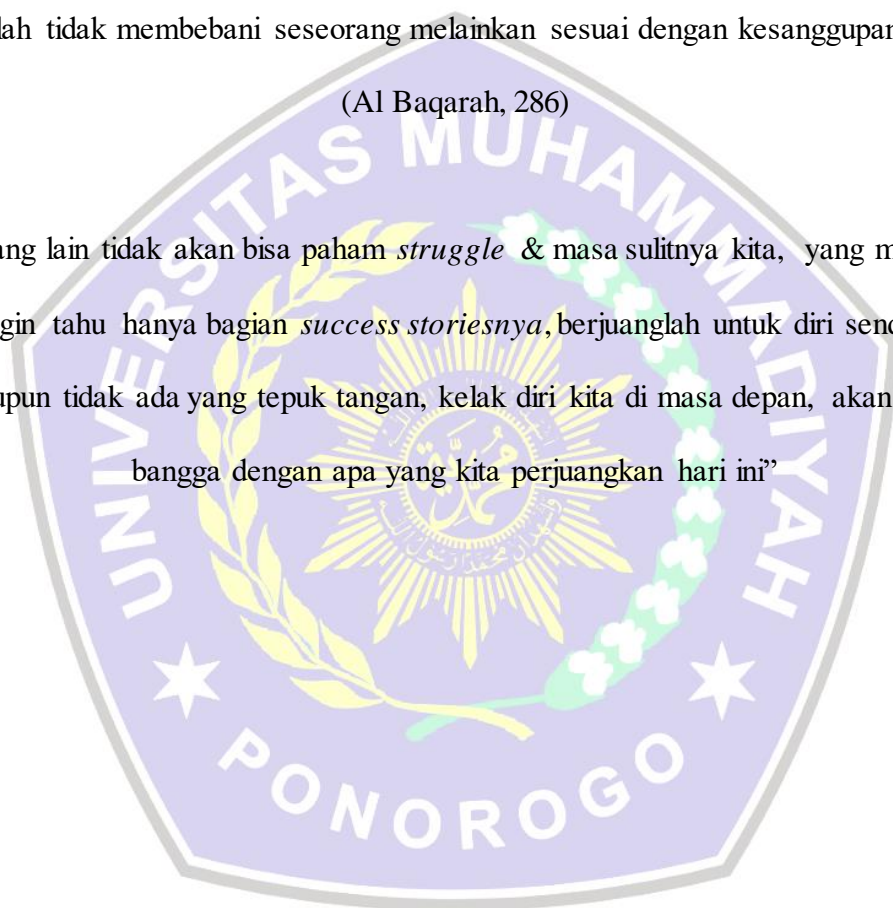
“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(Qs Ar Rad, 11)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al Baqarah, 286)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* & masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya*, berjuanglah untuk diri sendiri, walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan, akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”



RINGKASAN

Karisa Septianawati, NIM 2415210, Program Studi Manajemen , Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi: “Pengaruh Kualitas Produk, Varian Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Skincare* Daviena (Studi Kasus Pada Pengguna *Skincare* Daviena Di Ponorogo)”

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Varian Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Skincare* Daviena. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian produk *skincare* Daviena. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 112 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengambilan data menggunakan kuisioner. Pengukuran data menggunakan skala likert satu sampai lima, dimana 1 untuk jawaban sangat tidak setuju dan 5 untuk jawaban sangat setuju. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) melalui aplikasi *SmartPLS* 3.0. Penelitian ini menggunakan teknik *probabilty sampling*, serta dalam pemilihan responden menggunakan teknik *cluster sampling* yaitu melakukan penyebaran kuisioner pada pengguna *skincare* Daviena ke beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Ponorogo dengan cara mengambil wakil dari setiap wilayah kecamatan yang ada. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *skincare* Daviena sedangkan Varian Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen *skincare* Daviena.

Kata Kunci: Kualitas produk, Varian Produk, Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTO.....	viii
RINGKASAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	11
1. Manajemen Pemasaran.....	11
2. Perilaku Konsumen.....	16
3. Kualitas Produk.....	21
4. Varian Produk.....	24
5. Kualitas Pelayanan.....	26
6. Kepuasan Konsumen.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
2.4 Hipotesis.....	40
1. Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....	40
2. Hubungan Varian Produk Dan Kepuasan Konsumen.....	42
3. Hubungan kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup	44
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	44
a. Populasi Penelitian.....	44
b. Sampel Penelitian	44
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4 Metode Analisis Data	47
1. Analisis Deskriptif	47
2. Metode Analisis Data dengan <i>Structural Equation Model (PLS)</i>	47
3. Model (<i>Outer Model</i>).....	48
4. Analisis <i>Inner Model</i>	49
3.5 Pengujian Hipotesis	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Obyek Penelitian.....	52
1. Sejarah Singkat <i>Skincare</i> Daviena	52
2. Media Sosial Daviena	53
3. Visi dan Misi Daviena <i>Skincare</i>	56
4. Produk-Produk Daviena <i>Skincare</i>	56
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	58
1. Gambaran Umum Responden	58
2. Deskripsi Jawaban Responden.....	64
3. Pengujian	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	87
5.2 Keterbatasan Penelitian	87
5.3 Saran	88
A. Bagi Penjual	88
B. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	99

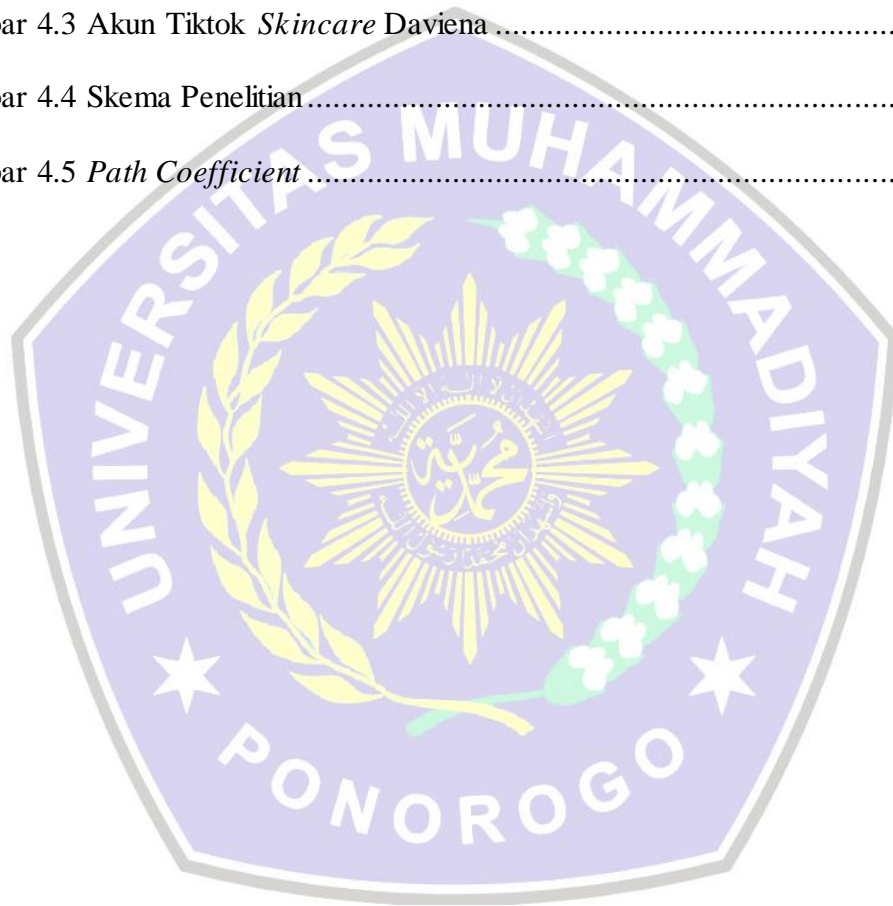
DAFTAR PUSTAKA.....	90
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan <i>Skincare</i> Daviena	63
Tabel 4.6 Skala Interval Skor Tanggapan Variabel	65
Tabel 4.7 Tanggapan Variabel Kualitas Produk (X1).....	66
Tabel 4.8 Tanggapan Variabel Varian Produk (X2).....	66
Tabel 4.9 Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	67
Tabel 4.10 Tanggapan Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	68
Tabel 4.11 Nilai <i>Outer Loading</i>	71
Tabel 4.12 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	72
Tabel 4.13 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	73
Tabel 4.14 Nilai <i>Cross Loadings</i>	74
Tabel 4.15 <i>Composite Reliability</i>	75
Tabel 4.16 <i>Cronbach Alpha</i>	76
Tabel 4.17 Tabel Kategori <i>R-Square</i>	78
Tabel 4.18 Tabel Hasil Nilai <i>R-Square</i>	78
Tabel 4.19 <i>Inner Model (Q-Square Predictive Relevance)</i>	79
Tabel 4.20 Hasil Estimasi <i>Path Coefficient</i>	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Model of Consumer Behavior</i>	18
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	40
Gambar 4.1 Logo <i>Skincare Daviena</i>	52
Gambar 4.2 Akun Instagram <i>Skincare Daviena</i>	54
Gambar 4.3 Akun Tiktok <i>Skincare Daviena</i>	55
Gambar 4.4 Skema Penelitian.....	70
Gambar 4.5 <i>Path Coefficient</i>	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	96
Lampiran 2 Data Responden.....	101
Lampiran 3 Tabulasi Data Tanggapan Responden	106
Lampiran 4 Hasil Olah Data	111
Lampiran 5 Hasil Rata Rata Jawaban Responden.....	114
Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan.....	115
Lampiran 7 Bukti Submit Artikel.....	117
Lampiran 8 Surat Cek Plagiasi.....	118

