

**PENGARUH *PRODUCT SAFETY*, *SHOPPING EXPERIENCE* DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
ROSS SKIN CARE BUNGKAL PONOROGO**



SKRIPSI

Nama : Lutfia Dwi Adhasari

NIM : 16414066

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

**PENGARUH *PRODUCT SAFETY*, *SHOPPING EXPERIENCE* DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
ROSS SKIN CARE BUNGKAL PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Lutfia Dwi Adhasari

NIM : 16414066

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

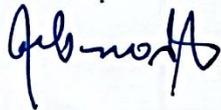
Judul : Pengaruh *Product Safety*, *Shopping Exsperience* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ross Skin Care Bungkal Ponorogo
Nama : Lutfia Dwi Adhasari
NIM : 16414066
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 27 April 1996
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 26 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



Siti Chamidah, SE., M., Si
NIDN. 0019057101



Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

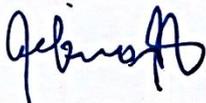
Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE., MM
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :



(Siti Chamidah, SE., M., Si)
NIDN. 0019057101



(Naning Kristiyana, SE., MM)
NIDN. 0721117501



(Edi Santoso, SE., MM)
NIDN. 0711037401

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyampaikan 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 dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 15 Agustus 2020



(LUTFIA DWI ADHASARI)

NIM.16414066



MOTTO

"KUNCI TERPENTING DALAM HIDUP ADALAH KEJUJURAN DAN KESETIAN"

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh product safety, shopping exsperience dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Ross Skin Care Bungkal. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 84 pelanggan di Ross Skin Care Bungkal. Tahapan pengujian yang digunakan meliputi uji instrument, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Analisis yang digunakan dalam penelitian yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil mneunjukkan bahwa : (1) Product Safety berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Ross Skin Care Bungkal, (2) Shopping exsperience berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Ross Skin Care Bungkal (3)Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan komsumen pada Ross Skin Care Bungkal (4) Product safety, shopping exsperience dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Ross Skin Care Bungkal.

Kata kunci : product safety , shopping exsperience, kualitas layanan, kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Product Safety, Shopping Exsperience* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ross Skin Care Bungkal Ponorogo ”.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Ibu Titi Rapini, SE, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dra. Umi Farida, M.M selaku ketua Program Studi Mmanajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ib Siti Chamidah, SE., M.,Si selaku pembimbing I yang senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu disela-sela kesibukannya, membimbing, mengarahkan, membantu dan memberi nasehat serta saran yang membangun kepada peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melingkari beliau dengan kebaikan dan kesabaran.
4. Bapak Adi Santoso, SE, M.M selaku pembimbing II yang senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu disela-sela kesibukannya, membimbing, mengarahkan, membantu dan memberi nasehat serta saran yang membangun kepada peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melingkari beliau.

5. Segenap Dosen Prigram Studi Manajemen, Karyawan Tata Usaha, dan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk ilmu yang bermanfaat yang telah diajarkan.
6. Klinik Ross Skin Care Bungkal yang telah memberikan izin penelitian, serta semua responden yang telah membantu untuk mengisi kuesioner penelitian yang saya berikan dan sekaligus memberi banyak ilmu baru untuk saya.
7. Kedua Orang tua peneliti yang selalu memberikan semangat dan dukungan dan kakak saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
8. Dan teman teman yang selalu memberi semangat dan dukungan dan yang selalu menemani saat mengerjakan.
9. Dan untuk seseorang yang selalu memberi semangat selalu mensuprot yang menemani dan memberi masukan.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu terima kasih banyak telah memberikan semangat, motivasi, inspirasi dan doa serta membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini, semoga Allah membalas semua kebaikan Anda semua

Dalam penulisan ini, peneliti telah berusaha sebaik mungkin, namun peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dalam penulisan maupun dalam penyajian materi. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan dan peningkatan kualitas penulis dimasa mendatang. Akhir kalam penelit, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iii
Motto.....	iv
Ringkasan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Kepuasan Konsumen	11
3. Product Safety.....	14
4. Shopping Exsperience	15
5. Kualitas Layanan	17
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran	20
D. Hipotesis	21
BAB III Metode Penelitian	
A. Ruang Lingkup Penelitian	24

B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
C. Metode Pengambilan Data.....	26
D. Devinisi Operasional Variabel.....	28
1. Variabel Independen (X)	28
a. Product Safety (X1)	28
b. Shopping Exsperience (X2).....	28
c. Kualita Layanan (X3)	29
2. Variabel Dependen (Y) Kepuasan konsumen.....	29
E. Metode Analisis Data	30
1. Uji Instrumen.....	30
2. Uji Asumsi Klasik.....	32
3. Alat Analisis Data.....	33
4. Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil.....	38
B. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Kurva Daerah Penolakan H_0 dan penerimaan H_a	68
Gambar 4.2 Kurva Daerah Penolakan H_0 dan penerimaan H_a	69
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penolakan H_0 dan penerimaan H_a	70
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penolakan H_0 dan penerimaan H_a	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2 Kateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 3 Kateristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4 Kateristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	41
Tabel 5 Kateristik Responden Bersarkan Jenis Pelayanan.....	42
Tabel 6 Kateristik Responden Penghasilan	43
Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1	44
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2	47
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X3	49
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y	52
Tabel 11 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 12 Hasil Uji Reabilitas.....	57
Tabel 13 Uji Multikolineritas.....	58
Tabel 14 Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 15 Uji Normalitas.....	61
Tabel 16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 17 Hasil Uji Kofisien Determinasi	66
Tabel 18 Hasil Uji T	67
Tabel 19 Hasil Uji F.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuestioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 Uji Validitas

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Asumsi Klasik

Lampiran 6 Uji Regresi Liener Berganda

Lampiran 7 Uji t

Lampiran 8 Uji f

