

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
*SKINCARE SCARLET WHITENING***

(Studi Kasus Pada Pengguna *Scarlet Whitening* di Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen Pemasaran



Disusun Oleh:

Sela Ayu Wijayanti

19022000115

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

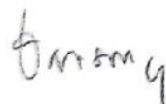
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sela Ayu Wijayanti
Nomor Pokok : 19022000115
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga
Terhadap Kepuasan Konsumen *Skincare Scarlet
Whitening* di Kota Malang

Malang, Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen



M. Nur Singgih, SE.MM

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Widji Astuti., SE., MM., CPMA

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Rudy Wahyono., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

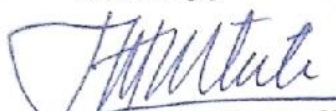
Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan
Konsumen *Skincare Scarlet Whitening* di Kota Malang
(Studi Kasus pada Pengguna *Scarlet Whitening* di Kota Malang)
Dipersiapkan dan disusun oleh :

Sela Ayu Wijayanti
19022000115

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal, September, 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji


(Prof. Dr. Widji Astuti., SE., MM., CPMA)

Sekretaris Penguji


(Maulid Agung Triono, SE. MM)

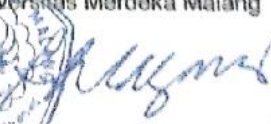
Anggota Penguji


(Drs. Priyo Sudibyo, M. Si)

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, September, 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Universitas Merdeka Malang

Dr. RUDI WAHYONO., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Sela Ayu Wijayanti
NIM : 19022000115
Program Studi : S1 Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek
dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
Skincare Scarlet Whitening di Kota Malang
Lokasi Penelitian : Kota Malang
Alamat Rumah Asli : Jl. Rambutan 9/2 Kaumrejo, Kec.
Ngantang, Kab Malang
No. Telp : 085655084258

Dengan demikian menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, September, 2023

Peneliti,



Sela Ayu Wijayanti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sela Ayu Wijayanti

Nomor Pokok : 19022000115

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat/Tgl Lahir : Malang, 29 Oktober 2000

Alamat : RT 09 RW 02, Desa Kaumrejo Kec.Ngantang,
Kabupaten Malang

Nama Orang Tua (Ayah) : Harianto

(Ibu) : Narti

Riwayat Pendidikan :

2007– 2013 : MI Islamiyah Kaumrejo Ngantang

2013 – 2016 : SMP ISLAM AHMAD YANI Ngantang

2016 – 2019 : SMAN 1 Ngantang

2019 – 2023 : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya ucapkan kepada ALLAH SWT, Karena atas Rahmat-Nya saya masih diberikan Kesehatan dan kemampuan dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *SKINCARE SCARLET WHITENING* DI KOTA MALANG” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi kepada seluruh pihak atas bantuan, bimbingan serta dorongan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Adapun rasa terima kasih ini saya sampaikan kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa, Karena berkat Ridho-Nya saya dapat melaksanakan seluruh kegiatan kuliah dengan lancar.
2. Dr. Rudy Wahyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Muhamad Nur Singgih, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Malang.
4. Prof. Dr. Widji Astuti, SE., MM., CPM.A sebagai dosen pembimbing yang sangat luar biasa dalam membimbing saya mulai dari penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi ilmu, pengalaman dan pengarahan yang sangat berharga.

6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa yang luar biasa selama penempuhan studi perguruan tinggi.
7. Teman-Teman, Khususnya Mayra Az Zahra, Aprilia Dyah W dan seluruh Angkatan 2019 S1 Manajemen yang selalu bersama-sama saling memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang berperan secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan Berkah dan Rahmat-Nya sebagai balasan yang setimpal dengan kebaikan mereka semua. Akhir kata, tiada kesempurnaan di dunia ini kecuali hanya milik-Nya semata. Begitupun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang masih harus diperbaiki baik materi maupun susunannya. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna melengkapi kekurangan skripsi ini.

Malang, 30 Mei 2023



(Sela Ayu Wijayanti)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORI	6
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Kualitas Produk.....	6
2. Citra Merek.....	9
3. Harga.....	12
4. Kepuasan Konsumen.....	17
B. Pengembangan Hipotesis	25
BAB III : METODE PENELITIAN.....	27
A. Definisi Operasional Variabel	27
B. Lingkup Penelitian	32
C. Lokasi Penelitian.....	32
D. Populasi dan Teknik Penarikan Sample	32
1. Populasi	32
2. Teknik Penarikan Sampel	32
E. Jenis dan Sumber Data	34

	1. Jenis Data	34
	2. Sumber Data	35
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
	G. Teknik Analisis Data.....	36
	1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	36
	2. Uji Asumsi Klasik	38
	3. Uji Regresi Linier Berganda	38
	4. Uji Koefisien Determinasi	40
	5. Uji Hipotesis.....	41
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
	A. Hasil Penelitian	44
	1. Gambaran umum dan objek penelitian	44
	2. Sebaran Data Responden	46
	3. Hasil Uji Instrumen	48
	4. Deskripsi Variabel	51
	5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
	6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
	7. Hasil Uji Hipotesis	70
	B. Pembahasan Hasil Penelitian	71
	1. Deskripsi Kualitas Produk, Citra Merek, Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	71
	2. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Scarlet Whitening</i>	73
	3. Kualitas Produk Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Scarlet Whitening</i>	74
	4. Dalam penelitian ini, kualitas produk paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.....	74
BAB V	: PENUTUP	75
	A. Kesimpulan	75
	B. Saran	75
	C. Keterbatasan Penelitian.....	76
	DAFTAR PUSTAKA.....	77
	LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Persamaan dan perbedaan penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2 Variabel, Definisi dan Indikator.....	27
Tabel 3 Penilaian Skala Likert.....	28
Tabel 4 Kisi kisi variabel penelitian	29
Tabel 5 Responden berdasarkan kelamin.....	46
Tabel 6 Responden berdasarkan umur	47
Tabel 7 Responden berdasarkan pekerjaan	47
Tabel 8 Responden berdasarkan frekuensi pembelian	48
Tabel 9 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 11 Dekripsi Variabel Kualitas Produk	51
Tabel 12 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	55
Tabel 13 Deskripsi Variabel Harga	57
Tabel 14 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	61
Tabel 15 Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 16 Hasil Uji Multikolineritas	66
Tabel 17 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 2 Shampo <i>scarlet whitening</i>	45
Gambar 3 <i>Body Scrub, shower scrub, body lotion</i>	45
Gambar 4 <i>Face wash, toner, serum day dan night</i>	46
Gambar 5 Hasil uji heterokedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	80
Lampiran 2 Data Penelitian.....	84
Lampiran 3 Hasil Analisis SPSS	91
Lampiran 4 Data Kuesioner	95
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	112
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....	113
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas	113
Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	114
Lampiran 9 Hasil Analisis Linier Berganda.....	114
Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	114
Lampiran 11 Hasil Uji F.....	115
Lampiran 12 Berita Acara Bimbingan.....	116
Lampiran 13 Berita Acara Perbaikan	117
Lampiran 14 Hasil Cek Plagiasi	118

ABSTRAK

Produk *skincare* mulai digemari oleh kalangan remaja hingga dewasa bukan hanya menjadi kebutuhan bagi wanita, namun pria pun juga membutuhkannya. Dengan banyaknya produk *skincare*, *scarlet whitening* mencoba memahami kebutuhan konsumen dengan membuat produk yang cocok untuk kulit konsumen tetapi kualitas saja tidak cukup sehingga penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek dan harga terhadap kepuasan konsumen *Scarlet Whitening* di Kota Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna *Scarlet Whitening* yang berada di Kota Malang. Teknik pengambilan sampel dengan jumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *scarlet whitening* di Kota Malang (t hitung = 5.939; nilai signifikansi = 0.000 dan koefisien regresi = 0.473); citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *scarlet whitening* di Kota Malang (t hitung = 2,394; nilai signifikansi = 0.019 dan koefisien regresi = 0.268); harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *scarlet whitening* di Kota Malang (t hitung = 2.863; nilai signifikansi = 0.005 dan koefisien regresi = 0.181).

Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Harga dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Skincare products are starting to be popular with teenagers and adults, not only as a necessity for women, but men also need them. With so many skincare products, Scarlet Whitening tries to understand consumer needs by making products that are suitable for consumer skin, but quality alone is not enough, so this research was created with the aim of finding out the influence of product quality, brand image and price on Scarlet Whitening consumer satisfaction in Malang City.

This research is survey research. The population in this study were all Scarlet Whitening users in Malang City. Sampling technique with a total of 100 people. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple linear regression.

The research results show that product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction for scarlet whitening in Malang City ($t = 5.939$; significance value = 0.000 and regression coefficient = 0.473); brand image has a positive and significant effect on consumer satisfaction for scarlet whitening in Malang City ($t = 2.394$; significance value = 0.019 and regression coefficient = 0.268); Price has a positive and significant effect on consumer satisfaction with scarlet whitening in Malang City ($t = 2.863$; significance value = 0.005 and regression coefficient = 0.181).

Keywords : *Product Quality, Brand Image, Price and Consumer Satisfaction*