

Analysis of Emina Cosmetics Product Customer Satisfaction

By Erina Oktaviani

Abstract

This research is a quantitative research conducted with the aim of proving and analyzing the effect of price, brand image and product quality on customer satisfaction of Emina cosmetic products. The population in this study are people who have bought or are currently using Emina cosmetics in the West Bogor District, Bogor City. The sample size used was 100 respondents, with the Non-Probability Sampling method with the type of Purposive Sampling. Data was collected by distributing questionnaires through the g-form. The data analysis technique used is the Partial Least Square (PLS) method. The results of this study indicate that the variables of price, brand image and product quality have a significant and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Price, Brand Image, Product Quality, Customer Satisfaction

Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Kosmetik Emina

Oleh Erina Oktaviani

Abstrak

Di Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh harga, citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk kosmetik Emina. Populasi dalam penelitian ini yaitu orang yang pernah membeli atau sedang menggunakan kosmetik Emina yang berada di wilayah Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor. Ukuran sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dengan metode Non-Probability Sampling dengan jenis Purposive Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui g-form. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Partial Least Square (PLS). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga, citra merek dan kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan