



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK KOSMETIK
EMINA**

SKRIPSI

ERINA OKTAVIANI 1710111023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK KOSMETIK
EMINA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

ERINA OKTAVIANI 1710111023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Erina Oktaviani

Nim : 1710111023

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Erina Oktaviani)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erina Oktaviani

NIM : 1710111023

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK KOSMETIK EMINA

Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Juli 2021

Yang menyatakan



(Erina Oktaviani)

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK KOSMETIK EMINA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ERINA OKTAVIANI 1710111023

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 12 Juli 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Prasetyo Hadi, S.E. M.M. CEMP
Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, SE, MM
Penguji I



Dra. Alfatih S. Manggabarani SE, M.Si
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E, Ak, M.Ak, CA, CSRS
Dekan



Wahyudi, SE, MM
Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Juli 2021

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Pada hari Senin, 12 Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Erina Oktaviani




NIM : 1710111023

Program : Manajemen S.1

**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK KOSMETIK
EMINA”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak lulus**)

Tim Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Prasetyo Hadi, S.E, M.M, CFMP	Ketua Penguji	
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Penguji I	
3	Dr. Alfatih S. Manggabarani., M.Si	Penguji II **)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 12 Juli 2021

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi. Manajemen S1



(Wahyudi, SE., MM)

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, Allah swt., karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Kosmetik Emina” dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak akademisi, Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak.,Ca., CPRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari, S.E., M.M. selaku Kepala Jurusan Manajemen Program S1, serta Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Tidak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si dan Ibu Dewi Cahyani Pangestuti SE,MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta masukan untuk menyempurnakan penulisan proposal ini.

Selanjutnya, peneliti juga mengucapkan banyak rasa terimakasih kepada orang tua tersayang Ibu Neneng dan Bapak Husein sebagai orangtua dari penulis yang telah memberikan do'a serta dukungan moral maupun material yang berupa fasilitas untuk membantu dalam menyelesaikan proposal ini. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada teman-teman baik “ Alm. Fanny Pebriani, Arum, Tasya, Nazia, Yuni, Nurul, Ama dan Fadli” maupun teman-teman baik yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu karena telah memberikan saran-saran dalam pengerjaan maupun semangat yang tiada henti untuk penulis.

Akhir kata, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat ketidaksempurnaan dalam penulisan proposal ini. Penulis juga menerima kritik dan saran dari pembaca sebagai masukan untuk penulis di masa yang akan datang. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, terimakasih.

Jakarta, 12 Juli 2021

Erina Oktaviani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	9
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pemasaran.....	15
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	15
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.2.4 Harga.....	18
2.2.5 Citra Merek.....	21
2.2.6 Kualitas Produk	25
2.3 Model Penelitian Empiris	27
2.4 Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1 Definisi Operasional	29
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data	33
3.3.3 Pengumpulan Data.....	33
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	35
3.4.1 Teknik Analisis.....	35

3.4.1.1	Analisis Deskriptif	37
3.4.1.2	Analisis Inferensial	41
3.4.2	Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2	Deskripsi Data Responden	46
4.3	Analisis Data Deskriptif	48
4.4	Analisis Data Uji Hipotesis	53
4.4.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	53
4.4.1.1	Uji Validitas Konvergen.....	55
4.4.1.2	Uji Validitas Diskriminan	57
4.4.1.3	Uji Realibilitas	58
4.4.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	59
4.4.2.1	Uji R Square	59
4.4.2.2	Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>)	60
4.4.2.3	Uji t Statistik.....	60
4.5	Pembahasan	62
4.5.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.5.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.5.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.6	Keterbatasan Penelitian	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		69
RIWAYAT HDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Merek Kosmetik Lokal Paling Populer	3
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	12
Tabel 3. Pengukuran Variabel	30
Tabel 4. Skala Likert	34
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen	34
Tabel 6. Interpretasi Nilai Index	37
Tabel 7. Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	41
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	46
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi	47
Tabel 11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	49
Tabel 13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	51
Tabel 14. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	52
Tabel 15. Hasil Nilai <i>Outer Loading Factor</i>	55
Tabel 16. Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE)	57
Tabel 17. Hasil Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability	58
Tabel 18. Hasil Nilai Adjusted R Square	59
Tabel 19. Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur	60
Tabel 20. Uji T Statistik	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rekapitulasi Industri.....	2
Gambar 2. Data Penjualan Kosmetik.....	4
Gambar 3. Penilaian Produk kosmetik Emina.....	4
Gambar 4. Penilaian terendah konsumen produk kosmetik Emina.....	5
Gambar 5. Kerangka Model Empiris.....	27
Gambar 6. Tahapan PLS.....	38
Gambar 7. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	39
Gambar 8. Kerangka Model Penelitian.....	44
Gambar 9. Logo Emina.....	45
Gambar 10. Model Penelitian.....	54
Gambar 11. <i>Inner Model</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 6. Model Pengukuran (*Outer Loading*)
- Lampiran 7 Hasil Output PLS
- Lampiran 8 Hasil Turnitin