

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK KOSMETIK WARDAH
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Rista Pebriyanti Nababan
180910279**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK KOSMETIK WARDAH
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Rista Pebriyanti Nababan
180910279**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rista Pebriyanti Nababan
NPM : 180910279
Fakultas : Ilmu Sosial dan Hmaniora
Program studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa "skripsi" yang saya buat dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK KOSMETIK WARDAH DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya didalam naskah karya ilmiah ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam karya ilmiah ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah karya ilmiah ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 23 Juli 2022



Rista Pebriyanti Nababan
180910279

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK KOSMETIK WARDAH DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Rista Pebriyanti Nababan
180910279**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 23 Juli 2022



**Sunargo, S.E., M.Sc
Pembimbing**

ABSTRAK

Berdasarkan perkembangan saat ini usaha di bidang kecantikan merupakan hal yang mudah dilakukan dan cukup menjanjikan pada saat ini. Hal ini dikarenakan meningkatnya kebutuhan manusia yang menggunakan produk kecantikan. Sehingga pada saat ini produk kecantikan tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan sekunder. Namun saat ini produk kosmetik dianggap sebagai kebutuhan primer khususnya oleh kaum wanita. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan sampel 100 orang. Untuk pengambilan data peneliti melakukan penyebaran kuesioner melalui *link google form*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut pengujian dilakukan analisis data dengan menguji validitas dan reliabel, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Peneliti mengolah data menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian yang didapat setelah dilakukan uji di atas diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kosmetik Wardah di Kota Batam.

Kata Kunci: kualitas produk; kualitas pelayanan; kepuasan konsumen

ABSTRACT

Based on current developments, business in the beauty sector is an easy thing to do and quite promising at this time. This is due to the increasing need for humans who use beauty products. So at this time beauty products are not only seen as a secondary need. However, nowadays cosmetic products are considered as a primary need, especially by women. The research method used in this study is a quantitative method with a sample of 100 people. To collect data, the researchers distributed questionnaires via the google form link. The purpose of this study was to determine how much product quality and service quality affect consumer satisfaction. To determine the effect of these variables, the examiner conducted data analysis by testing the validity and reliability, classical assumption test, multiple regression analysis, and hypothesis testing. Researchers processed the data using SPSS version 25. The results obtained after the above test was carried out showed that product quality and service quality had a positive and significant effect on consumer satisfaction with Wardah cosmetics in Batam City.

Keywords: *product quality; service quality; consumer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan saya kesehatan dan karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan makalah ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOSMETIK WARDAH DI KOTA BATAM ”

Penulis menyadari,dalam pembuatan makalah ini masih ada kesalahan atau kekurangan-kekurangan karna keterbatasan kemampuan penulis. Dengan segala keterbatasannya,penulis memahami bahwa proposal ini tidak dapat dseselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Efi Husda S.Kom., M.SI sebagai Rektor Universitas Putera batam
2. Ibu Mauli Siagian S.Kom., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Bapak Sunargo S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis di Universitas Putera Batam
4. Bapak M.Khoiri S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis di Universitas Putera Batam
5. Dr.Jontro Simanjuntak S.Pt., S.E., M.M selaku Dosen Pengampu mata kuliah metologi penelitian Manajemen di Universitas Putera Batam
6. Segenap Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang memberikan illmunya pada penulis
7. Orangtua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi dan doa yang terbaik untuk penulis
8. Seluruh sahabat dan khususnya Maret Frengki Situmorang yang selalu memberikan dukungan pada penulis untuk menyelesaikan studi.
9. Seluruh anggota dan staff Kantor Kosmetik Wardah
10. Rekan Mahasiswa/I Universitas Putera Batam Program Studi Manajemen angkatan 2018 yang memberikan semangat untuk penulis
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu dalam menyelesaikan proposal ini secara langsung atau tidak.

Penulis menyadari proposal penelitian ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis meminta saran dan kritikan teman-teman yang akan membantu penulis memperbaiki penelitian selanjutnya. Sehingga penelitian ini dapat bermanfaat bagi bidang pendidikan. Amin

Batam, 23 Juli 2022



Rista Pebriyanti Nababan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR RUMUS	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Produk.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	9
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	10
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Produk	11
2.1.1.4 Indikator Kualitas Produk.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.3.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.3 Dimensi Kepuasan Konsumen	20

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis penelitian.....	28
3.2 Sifat Penelitian	28
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	28
3.3.1 Lokasi Penelitian	28
3.3.2 Periode Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	29
3.4.3 Teknik Sampel	30
3.5 Sumber Data	31
3.6 Metode pengumpulan data.....	31
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.7.1 Variabel Independen.....	32
3.7.2 Variabel Dependen.....	33
3.8 Metode Analisis Data	34
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	34
3.8.2 Uji Kualitas Instrument	34
3.8.2.1 Uji Validitas	34
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	35
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	35
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas	35
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.8.4 Uji Pengaruh	36

3.8.4.1 Regresi Linear Berganda	36
3.8.4.2 Koefisien Destermisasi.....	37
3.9 Uji Hipotesis	37
3.9.1 Uji Parsial (Uji T).....	37
3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	42
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	43
4.4 Analisis Data.....	48
4.4.1 Uji Validitas	48
4.4.2 Uji Reliabilitas	49
4.4.3 Uji Normalitas.....	50
4.4.4 Uji Multikolinearitas	52
4.4.5 Uji Heterokedastisitas.....	52
4.4.6 Uji Regresi Linear Berganda	54
4.4.7 Uji Destermisasi (R^2).....	55
4.5 Pengujian Hipotesis.....	56
4.5.1 Hasil Uji T	56
4.5.2 Hasil Uji F.....	57
4.6 Pembahasan	58
4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Kosmetik Terlaris.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 <i>Philosophy</i> Wardah	40
Gambar 4.2 Histogram	50
Gambar 4.3 PP Plot Normalitas	51
Gambar 4.4 Scatter plot.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Wardah yang masuk ke dalam <i>Top Brand</i> 2020	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	29
Tabel 3.2 Skor Metode Skala Likert	32
Tabel 3.3 Operasional Variabel	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2 Usia Responden	41
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.6 Variabel Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi	55
Tabel 4.13 Uji T	56
Tabel 4.14 Uji F	57

DAFTAR RUMUS

Rumus 3 1 Rumus Lemeshow	30
Rumus 3 2 Rumus Regresi Linear	36
Rumus 3 3 Uji T	37
Rumus 3 4 Uji F.....	38