

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, BEAUTY
INFLUENCE DAN DESAIN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SKINCARE WARDAH DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



OLEH:

DESKA FITRIANIKA

200910160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, BEAUTY
INFLUENCE DAN DESAIN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SKINCARE WARDAH DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



OLEH:

DESKA FITRIANIKA

200910160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Deska Fitrianika

NPM : 200910160

Fakultas : Sosial dan Humaniora

Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, BEAUTY INFLUENCE DAN DESAIN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SKINCARE WARDAH DI KOTA BATAM Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 18 Januari 2024



Deska Fitrianika

200910160

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, BEAUTY
INFLUENCE DAN DESAIN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SKINCARE WARDAH DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh

Deska Fitriani

200910160

**Tealah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 18 Januari 2024



Inda Sukati, S.E., M.Si., Ph.D.

Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak kualitas produk, beauty influence, dan desain produk terhadap kepuasan pengguna skincare Wardah di Kota Batam. Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan populasi sejumlah 100 responden. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, menghasilkan 100 responden melalui simple random sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Pengujian ini meliputi pengujian kualitas data, asumsi klasik, pengaruh, dan hipotesis penelitian. Hasil dari analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh sebesar 35,4% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan beauty influence memiliki dampak sebesar 46,3%, dan desain produk memiliki pengaruh sebesar 16,2% terhadap kepuasan pengguna. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 79,3%, mengindikasikan bahwa 79,3% variasi dalam kepuasan pengguna skincare Wardah dapat dijelaskan oleh kualitas produk Wardah, beauty influence, dan desain produk. Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas produk, beauty influence, dan desain produk terhadap kepuasan pengguna skincare Wardah di Kota Batam.

Kata Kunci : Desain Produk, Beauty Influence, Kepuasan Pengguna, Kualitas Produk

ABSTRACT

The aim of this study was to explore how the quality of beauty products and product design impact the satisfaction levels of Wardah skincare users in Batam City. Employing a descriptive approach with quantitative methods, the study targeted a population of 100 respondents. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in 100 respondents selected through a simple random sampling technique. Data collected underwent analysis using a multiple linear regression model. To assess data quality, classical assumptions, influences, and research hypotheses, multiple linear regression testing and SPSS software were utilized. The outcomes of the multiple linear regression tests revealed that product quality contributed to 35.4% of user satisfaction, while the influence of beauty accounted for 46.3% and product design for 16.2% of user satisfaction. The coefficient of determination (R^2) stood at 79.3%, indicating that 79.3% of Wardah skincare user satisfaction can be elucidated by factors such as Wardah product quality, beauty influence, and product design. The results from hypothesis testing demonstrated a positive and significant correlation between product quality, beauty influence, and product design, and Wardah skincare user satisfaction in Batam City.

Keywords: *Product Design, Beauty Influences User Satisfaction, Product Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB) skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program stasa satu (S1). Pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masi banyak terdapat beberapa kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun dan dapat menjadikan skripsi ini bisa jauh lebih baik lagi. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi inbi takkan wujud tanpa bantuan, pembimbing dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mohon maaf atas segala kesalahan ataupun kekurangan pada saat penyusunan Skripsi penelitian ini. Penulis menyampaikan ucapan Terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Inda Sukati, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 18 Januari 2024



Deska Fitrianika
200910160



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	1
LATAR BELAKANG.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Kajian Teori.....	17
2.1.1 Kualitas Produk	17
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk	20
2.1.2 Beauty Influence	22
2.1.2.1 Pengertian Beauty Influence	22
2.1.3 Desain Produk	26
2.1.3.1 Pengertian Desain Produk	26
2.1.4 Kepuasan Pengguna	29
2.1.4.1 Definisi Kepuasan Pengguna.....	29

2.2	Penelitian Terdahulu.....	33
2.3.	Hubungan Antar Variabel	36
2.5.	Hipotesis.....	38
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1.	Jenis Penelitian	41
3.2.	Sifat Penelitian	41
3.3.	Lokasi dan Periode Penelitian	42
3.3.1	Lokasi Penelitian	42
3.3.2	Periode Penelitian.....	42
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi	42
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	43
3.4.3	Teknik Sampling	44
3.5	Sumber Data	44
3.6	Metode Pengumpulan Data	45
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	46
3.8	Metode Analisis Data	46
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	47
3.8.2	Uji Kualitas Instrumen	47
3.9	Uji Hipotesis.....	52
3.9.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.9.2	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	53
3.9.3	Uji T	53
3.9.4	Uji F.....	54
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2	Karakteristik Responden	57
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	58

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	60
4.3.	Jawaban Responden	61
4.3.1	Kualitas Produk (X1).....	61
4.3.2	Deskriptif Beauty Influence (X2).....	62
4.3.3	Desain Produk	64
4.3.4	Kepuasan Pengguna (Y).....	65
4.4	Analisis Data	66
4.4.1	Uji Kualitas Data	66
4.4.2	Uji asumsi klasik	69
4.4.3	Uji Pengaruh.....	74
4.5	Uji Hipotesis.....	77
4.5.2	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	78
4.6	Pembahasan	79
4.7.	Implikasi Hasil Penelitian	82
BAB V	85
PENUTUP	85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	88
Lampiran 1: Pendukung Penelitian		
Lampiran 2: Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Desain Produk.....	10
Gambar 4 1 Logo Wardah.....	57
Gambar 4 2 Uji normalitas dengan Histogram.....	70
Gambar 4 3 Uji Normalitas Dengan Normal P - P Plot.....	70
Gambar 4 4 Uji Heteroskedastisitas	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	42
Tabel 3. 2 Penentuan Skor Jawaban kuesioner	45
Tabel 4 1 Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4 2 Berdasarkan usia.....	58
Tabel 4 3 Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4 4 Berdasarkan Frekuensi Pembelian	60
Tabel 4 5 Deskriptif Kualitas Produk(X1)	61
Tabel 4 6 Deskriptif Beauty Influence (X2).....	63
Tabel 4 7 Desain Produk (X3).....	64
Tabel 4 8 Kepuasan Pengguna (Y).....	65
Tabel 4 9 validitas Kualitas Produk X1.....	66
Tabel 4 10 Validitas Beauty Influence (X2).....	67
Tabel 4 11 Validitas Desain Produk (X3)	67
Tabel 4 12 Validitas Kepuasan Pengguna (Y)	68
Tabel 4 13 Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4 14 Tabel Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4 15 Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4 17 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	76
Tabel 4 18 Hasil Uji t (Parsial).....	77
Tabel 4 19 Hasil Uji F (Simultan)	79

DAFTAR RUMUS

Rumus 3 1 Lemeshow	43
Rumus 3 2 Korelasi Product Moment	47
Rumus 3 3 Analisis Regresu Linear Berganda	52