

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA DISKON  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN THE BODY SHOP  
DI WILAYAH JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen**



**AULIA DARYANTI  
1151921006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2016**


**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Aulia Daryanti**

**NIM : 1151921006**

**Tanda Tangan :**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aulia Daryanti', with a small '01' written above the final part of the signature.

**Tanggal : 30 Agustus 2017**

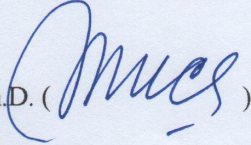
## HALAMAN PENGESAHAN

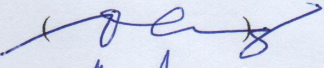
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

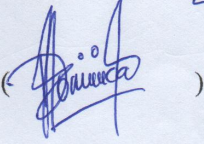
Nama : Aulia Daryanti  
NIM : 1151921006  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Diskon Terhadap  
Kepuasan Konsumen The Body Shop di Wilayah Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muschsin Sagaff Shihab, M.Sc, MBA, Ph.D. ()

Penguji 1 : Holilla Hatta S.Pd., MM. ()

Penguji 2 : Dominica A. Widyastuti, SE., MM. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2017

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Muchsin S. Shihab M.Sc, MBA, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Ibu Holila Hatta S.Pd., M.M. selaku dosen pembahas dan penguji yang telah memberikan masukan guna memperbaiki hasil penelitian ini;
- 3) Ibu Dominica A. Widyastuti SE., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberi masukan guna memperbaiki hasil penelitian ini;
- 4) responden dari konsumen The Body Shop yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 5) orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 6) sahabat-sahabat satu bimbingan, Meydi, dan Asnifalira yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 30 Agustus 2017

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Daryanti  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen The Body Shop di Wilayah Jakarta**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 30 Agustus 2017

Yang menyatakan



( Aulia Daryanti )

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA DISKON TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN THE BODY SHOP DI WILAYAH JAKARTA**

Aulia Daryanti

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga diskon terhadap kepuasan konsumen. Target responden adalah konsumen White Musk Eau de Parfum dari The Body Shop di Jakarta. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan publikasi lainnya terkait penelitian. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada target responden. Dengan menggunakan teknik *sampling* kemudahan, diperoleh sampel total 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) kualitas produk dan harga diskon berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial (individu) dapat dijelaskan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dan harga diskon berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, namun tidak berpengaruh signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga Diskon, Kepuasan Konsumen

**EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND DISCOUNT PRICE TO  
CUSTOMER SATISFACTION OF THE BODY SHOP IN JAKARTA**

Aulia Daryanti

---

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the influence of product quality and discount price on customer satisfaction. Target respondents are the customers of White Musk Eau de Parfum from The Body Shop in Jakarta. Both primary and secondary data were obtained. Secondary data were obtained from various sources such as books, journals, and other related publications. Primary data were obtained using questionnaire distributed to the target respondents. Using a convenience sampling technique, a total sample of 100 respondents was obtained. The results show that product quality and discount price simultaneously have significantly influence on customer satisfaction. Partially (individual) can be explained that product quality has a positive influence on customer satisfaction, while the discount price has a positive influence on customer satisfaction, but not significantly.*

*Keywords: Product Quality, Discount, Consumer Satisfaction*

**DAFTAR ISI**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... ii

HALAMAN PENGESAHAN ..... iii

UNGKAPAN TERIMA KASIH .....iv

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....v

ABSTRAK.....vi

ABSTRACK..... vii

DAFTAR TABEL .....xi

DAFTAR GAMBAR.....xi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

    1.1 Latar Belakang ..... 1

    1.2 Rumusan Masalah .....4

    1.3 Tujuan Penelitian .....4

    1.4 Manfaat Penelitian .....4

        1.4.1 Bagi Akademisi .....4

        1.4.2 Bagi Praktisi.....4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIRAN, & HIPOTESIS .....5

    2.1 Landasan Teori.....5

        2.1.1 Kualitas Produk .....5

        2.1.2 Harga Diskon .....7

        2.1.3 Kepuasan Konsumen .....8

    2.2 Penelitian Terdahulu .....10

    2.3 Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....10

BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....12

    3.1 Jenis Penelitian.....12

    3.2 Variabel Penelitian .....12

    3.3 Operasional Variabel Penelitian.....12



3.4	Metode Pengukuran Skala.....	14
3.5	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	15
3.5.1	Jenis Data.....	15
3.5.2	Metode Pengumpulan Data.....	15
3.6	Populasi dan Sampel .....	16
3.6.1	Populasi.....	16
3.6.2	Sampel .....	16
3.7	Uji Instrumen .....	17
3.7.1	Uji Validitas.....	17
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	17
3.8	Teknik Analisa Data.....	18
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	18
3.8.2	Regresi Linier Berganda .....	19
3.8.3	Koefisien Determinasi .....	19
3.9	Hipotesis dan Pengujian Hipotesis.....	20
3.9.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	20
3.9.2	Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		21
4.1	Karakteristik Responden .....	21
4.2	Statistik Deskriptif dan Variabel Penelitian.....	22
4.2.1	Uji Validitas.....	22
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	24
4.2.3	Statistik Deskriptif.....	25
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	27
4.2.5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
4.2.6	Koefisien Penentu .....	32
4.2.7	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	32
4.2.8	Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	33
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		37

5.1 Kesimpulan .....	37
5.2 Saran.....	37
5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	37
5.2.2 Saran untuk Produsen The Body Shop .....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN .....	41

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Faktor Masalah Kepuasan Konsumen	2
Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	13
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	21
Tabel 4. 2 Daftar Outlet The Body Shop di Jakarta	22
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	23
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	25
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Penelitian	26
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas Kepuasan Konsumen	29
Tabel 4. 7 Analisis Regresi Linier Berganda	31
Tabel 4. 8 Ringkasan Hasil Analisis Uji t	34

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	11
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	28
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	30