

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi pada pelanggan Cheona Healthy Skin)

TUGAS AKHIR



ANITA WIJAYANTHIE

1161001036

PROGRAM SARJANA STRATA 1

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi pada pelanggan Cheona Healthy Skin)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu
Sosial**



ANITA WIJAYANTHIE

1161001036

PROGRAM SARJANA STRATA 1

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Anita Wijayanthie

Nim : 1161001036



Tanda Tangan :

Tanggal : 28 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir diajukan oleh,

Nama : Anita Wijyanthie

NIM : 1161001036

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus
Pelanggan Cheona *Healthy Skin*)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan untuk melakukan penelitian pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI



Pembimbing : Aurino R. Djamaris Ir.M.M. (.....)



Penguji 1 : Dominica A. Widyastuti S.E,M.M (.....)



Penguji 2 : Holila Hatta S.Pd.,M.M

(.....)

Ditetapkan di : Jakarta, 28 Agustus 2020

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada pelanggan Cheona Healthy Skin)

Anita Wijyanthie¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Cheona *Healthy Skin* yang dikaji melalui delapan variabel yaitu *Performance*, *Features*, *Conformance to Specification*, *Durability*, *Reability*, *Serviceability*, *Aesthetics*, dan *Perceived Quality*. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner dengan jumlah responden 140 dan teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa 1) Secara parsial variabel *Reability*, *Performance*, *Perceived Quality* dan *Features* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2) Sedangkan variabel *Conformance to Specification*, *Durability*, *Serviceability* dan *Aesthetics* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk pada Cheona *Healthy Skin* baik dan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Pemasaran, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada pelanggan Cheona Healthy Skin)

Anita Wijyanthie¹

ABSTRACT

This study aims to prove the effect of product quality on consumer satisfaction of Cheona Healthy Skin, which is assessed through eight variables, namely Performance, Features, Conformance to Specification, Durability, Reability, Serviceability, Aesthetics, and Perceived Quality. This research method uses descriptive method with a quantitative approach through a questionnaire with a number of respondents 140 and the sampling technique using purposive sampling. The results of this study prove that 1) Partially the variables Reability, Performance, Perceived Quality and Features have a positive and significant effect on customer satisfaction. 2) While the variables Conformance to Specification, Durability, Serviceability and Aesthetics do not have a positive and significant effect on customer satisfaction. It can be concluded that the product quality at Cheona *Healthy Skin* is good and can affect customer satisfaction.

Keywords: Marketing, Product Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat karunia dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi Kasus pada Pelanggan Cheona *Healthy Skin***”. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Bakrie.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtua saya yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam berbagai situasi dan kondisi, serta doa yang diberikan kepada penulis.
2. Bapak M. Taufiq Amir, SE. MM., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
3. Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir, M.M., Selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberi ilmu serta membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.
4. Tika Wijaya dan Arie Wijaya Putera selaku kakak tersayang yang telah membantu serta mendukung selama menyelesaikan tugas akhir
5. Alisca, Denisa, Inneke, Faradiba yang telah mendukung serta membantu selama menyelesaikan tugas akhir.
6. Erista juliyanti, Firlyana Putri, Hanne, Dian dan Arum Safitri yang telah memberikan dukungan selama menyelesaikan tugas akhir.
7. Dini, Shandra dan Dwi Putri Ananda yang selalu membantu selama menyelesaikan tugas akhir.
8. Yovan Novrian Anwar yang senantiasa memberi dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
9. Seluruh kerabat yang telah berjasa dalam tugas akhir ini dan tidak bisa diucapkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 28 Agustus 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Anita Wijayanthie', written in a cursive style.

Anita Wijayanthie

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Anita Wijyanthie
NIM : 1161001036
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Desain Riset

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

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pelanggan Cheona Healthy Skin).

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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Anita Wijyanthie)

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| <i>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</i> | <i>i</i> |
| <i>HALAMAN PENGESAHAN</i> | <i>ii</i> |
| <i>ABSTRAK</i> | <i>iv</i> |
| <i>ABSTRACT</i> | <i>v</i> |
| <i>KATA PENGANTAR</i> | <i>vi</i> |
| <i>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</i> | <i>viii</i> |
| <i>DAFTAR ISI</i> | <i>ix</i> |
| <i>DAFTAR GAMBAR</i> | <i>xii</i> |
| <i>DAFTAR TABEL</i> | <i>xiii</i> |
| <i>BAB I PENDAHULUAN</i> | <i>1</i> |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 4 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| <i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</i> | 7 |
| 2.1 Landasan Teori | 7 |
| 2.1.1 Kepuasan Konsumen..... | 7 |
| 2.1.2 Kualitas Produk | 9 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 13 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 14 |
| <i>BAB III METODE PENELITIAN</i> | 16 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 16 |
| 3.2 Populasi dan Sample..... | 16 |
| 3.2.1 Populasi | 16 |
| 3.2.2 Sampel..... | 17 |
| 3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 17 |
| 3.3 Sumber Data..... | 18 |
| 3.3.1 Data Primer | 18 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data..... | 18 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| 3.5 | Variabel Penelitian dan Operasional | 19 |
| 3.5.1 | Variabel Penelitian | 19 |
| 3.5.2 | Operasional Variabel | 20 |
| 3.6 | Uji Instrumen | 21 |
| 3.6.1 | Uji Validitas | 21 |
| 3.6.2 | Uji Reliabilitas | 21 |
| 3.7 | Analisis Data | 22 |
| 3.7.1 | Statistik Deskriptif | 22 |
| 3.7.2 | Uji Normalitas Data | 22 |
| 3.7.3 | Analisis Regresi Berganda | 23 |
| 3.7.4 | Uji Normalitas | 23 |
| 3.7.5 | Uji Multikolinearitas | 24 |
| 3.7.6 | Uji Heteroskedastisitas | 24 |
| 3.7.7 | Uji Hipotesis dengan Uji T | 25 |
| 3.7.8 | Uji F ANOVA | 25 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 26 |
| 4.1 | Gambaran Umum dan Objek Penelitian | 26 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Cheona <i>Healthy Skin</i> | 26 |
| 4.2 | Analisis Deskriptif | 27 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 27 |
| 4.2.2 | Karakteristik Responden berdasarkan Usia | 28 |
| 4.2.3 | Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan | 28 |
| 4.2.4 | Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran <i>Skin Care</i> Per Bulan 29 | |
| 4.2.5 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Performance</i> | 30 |
| 4.2.6 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Features</i> | 31 |
| 4.2.7 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Conformance to Specification</i> | 32 |
| 4.2.8 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Durability</i> | 32 |
| 4.2.9 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Reability</i> | 33 |
| 4.2.10 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Serviceability</i> | 34 |
| 4.2.11 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Aesthetics</i> | 34 |
| 4.2.12 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Quality</i> | 35 |
| 4.2.13 | Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen | 36 |
| 4.3 | Hasil dan Pembahasan | 37 |
| 4.3.1 | Uji Instrumen | 37 |
| 4.4 | Uji Asumsi Klasik | 40 |
| 4.4.1 | Uji Normalitas Residual | 40 |
| 4.4.2 | Uji Multikolinearitas | 42 |
| 4.4.3 | Uji Heteroskedastistas | 43 |
| 4.5 | Analisis Regresi Linear Berganda | 43 |
| 4.5.1 | Uji T | 43 |

| | |
|--|-----------|
| 4.5.2 Uji F ANOVA | 47 |
| 4.6 Pembahasan..... | 48 |
| 4.6.1 Pengaruh <i>Performance</i> terhadap Kepuasan Konsumen | 48 |
| 4.6.2 Pengaruh <i>Features</i> terhadap Kepuasan Konsumen..... | 49 |
| 4.6.3 Pengaruh <i>Conformance to Specification</i> terhadap Kepuasan Konsumen 50 | |
| 4.6.4 Pengaruh <i>Durability</i> terhadap Kepuasan Konsumen | 51 |
| 4.6.5 Pengaruh <i>Reability</i> terhadap Kepuasan Konsumen | 51 |
| 4.6.6 Pengaruh <i>Serviceability</i> terhadap Kepuasan Konsumen | 52 |
| 4.6.7 Pengaruh <i>Aesthetics</i> terhadap Kepuasan Konsumen..... | 53 |
| 4.6.8 Pengaruh <i>Perceived Quality</i> terhadap Kepuasan Konsumen | 54 |
| 4.6.9 Pengaruh <i>Performance, Features, Conformance to Specification, Durability, Reability, Serviceability, Aesthetics, dan Perceived Quality</i> terhadap Kepuasan Konsumen | 54 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 57 |
| 5.1 Kesimpulan | 57 |
| 5.2 Saran | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |
| Lampiran 1 Survey Cheona Healthy Skin..... | 63 |
| Lampiran 2 Uji Instrumen Penelitian | 67 |
| 5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk..... | 67 |
| 5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen..... | 68 |
| Lampiran 3 Karakteristik Responden..... | 69 |
| 5.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 69 |
| 5.6 Data Responden Berdasarkan Usia..... | 69 |
| 5.7 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 70 |
| 5.8 Data Responden Berdasarkan Pengeluaran <i>Skin Care</i> Per Bulan... 70 | |
| Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik..... | 71 |
| 5.9 Uji Normalitas Residual | 71 |
| 5.10 Uji Multikolinearitas | 72 |
| 5.11 Uji Heteroskedastistas | 72 |
| 5.12 Uji T..... | 73 |
| 5.13 Uji F ANOVA | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran | 14 |
| Gambar 4. 1 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 27 |
| Gambar 4. 2 Data Responden berdasarkan Usia | 28 |
| Gambar 4. 3 Data Responden berdasarkan Pekerjaan | 29 |
| Gambar 4. 4 Data Responden berdasarkan Pengeluaran Per Bulan | 30 |
| Gambar 4. 5 Hasil Uji P-Plot..... | 41 |
| Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastistas | 43 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel..... | 20 |
| Tabel 4. 1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Performance | 30 |
| Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Features | 31 |
| Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Conformance to Specification..... | 32 |
| Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Durability | 33 |
| Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Reability</i> | 33 |
| Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Serviceability</i> | 34 |
| Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Aesthetics..... | 35 |
| Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Perceived Quality..... | 35 |
| Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen | 36 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas 39 Responden (Kualitas Produk)..... | 37 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas 39 Responden (Kepuasan Konsumen)..... | 38 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas 39 Responden..... | 39 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas 39 Responden..... | 39 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Data | 40 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov | 41 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas | 42 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji T | 44 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji T Metode Stepwise | 45 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji F ANOVA | 47 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji ANOVA Metode Stepwise | 47 |