

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MS GLOW**

(Studi Pada Konsumen Ms Glow di Kota Padang Panjang)

TUGAS AKHIR



Gita Tiara Islami

1171001161

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

2021

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MS GLOW**

(Studi Pada Konsumen Ms Glow di Kota Padang Panjang)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

Gita Tiara Islami

1171001161

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

2021

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 : Gita Tiara Islami

NIM 1171001161

Tanda Tangan :



Tanggal : 21 Mei 2021

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Gita Tiara Islami

NIM : 1171001161

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Produk Ms Glow (Studi Kasus pada Konsumen Ms Glow di Kota
Padang Panjang)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM

()

Penguji I : Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D

(
Muchsin)

Penguji II : Ananda Fortunisa S.E, M,Si

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Mei 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, karena rahmat dan Karunia- Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Ms Glow (Studi Kasus pada Konsumen Ms Glow di Kota Padang Panjang) dapat terselesaikan dengan lancar dan baik. Maksud dari tujuan penulis Tugas Akhir ini dilaksanakan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Terwujudnya penelitian ini tentu tidak terlepas dari dukungan dan banyak bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang dirasakan penulis sangat berguna untuk menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih

1. Ibu saya serta keluarga besar yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan baik moral maupun materil kepada penulis ambil sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;
2. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., MM selaku dosen pembimbing dengan sabar dan ikhlas dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan juga telah meluang waktu, tenaga dan pemikiran disela-sela kesibukkannya kepada peneulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik;
3. Bapak Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D selaku dosen pembahas dalam siding Tugas Akhir saya yang telah memberikan masukan dan ilmu selama pengerjaan skripsi ini sehingga Tugas Akhir terselesaikan dengan baik;
4. Segenap jajaran dosen Program Studi S1 Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Kakak-kakak dan Abang-Abangku tersayang, Kak Refa Abang Danang yang telah memberikan masukan dan motivasi dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Salman Khan, Varun Dhawan, Akhsay Kumar, Shin Hye Sun, Kim Jun Hyun yang secara tidak langsung memberikan semangat dan keceriaan kepada penulis, sehingga penulis dapat melalui masa-masa sulit saat menyelesaikan Tugas Akhir ini;

7. Sahabat-sahabat penulis yang menemani masa kuliah Vidella, Hanifah, Ega, Aladin, Yamin , Rafly, Indah, Yogi, Istiqlal, Bagas, Ratu, Wulan yang telah menambah sedikit beban moral kepada penulis, namun sekaligus telah menemani, mendukung dan mendengarkan keluh kesah penulis serta mendoakan penulis, dari awal hingga akhir proses penyusunan Tugas Akhir;
8. Sahabat penulis sejak SMA terutama Olivia Dwi Adelsi, Budi Firdaus, Vira Yuniar, Nanda Yuliandri, Annisa Nabila, Fidal Triza, Irma Juniarti . Terima kasih atas dorongan, perhatian dan semangat yang tak henti-hentinya. Terima Kasih karena selalu ada disamping penulis dalam senang maupun susah;
9. Serta teman-teman Manajemen Universitas Bakrie angkatan 2017 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan berjuang bersama, dan semoga kebersamaan kita akan tetap terjaga;

Penulis tidak membayangkan pengorbanan yang mereka berikan dan tidak dapat membalas jasa-jasa mereka. Penulis hanya dapat memohon kepada Allah SWT semoga atas partisipasi dan pengorbanan dari teman-teman saya diberikan penghargaan yang mulia yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, hal ini disebabkan oleh keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima tanggapan, saran dan kritikan gunanya untuk menyempurnakan penyusunan skripsi ini.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca nya. Amin Ya Rabbal,,....Alamin

Jakarta, 21 Mei 2020



Gita Tiara Islami

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gita Tiara Islami

Nim : 1171001161

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

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 Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Ms Glow (Studi Kasus Pada Konsumen Ms Glow Di Kota Padang Panjang).”

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Mei 2021

Yang Menyatakan



Gita Tiara Islami

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK MS GLOW
(STUDI KASUS KONSUMEN KOTA PADANG PANJANG)**

Gita Tiara Islami ¹

ABSTRAK

Saat ini banyaknya perusahaan kecantikan yang berkompetensi untuk menguasai pangsa pasar yang ada, yaitu dengan cara membuat perencanaan pemasaran yang baik demi mendapatkan pencitraan yang positif di benak konsumen. Pihak manajemen perusahaan dituntut juga untuk meningkatkan dan mempertahankan konsumen, salah satunya dengan meningkatkan pencitraan terhadap merek, kualitas produk sehingga kepuasan konsumen menjadi tujuan utama perusahaan serta senantiasa memberikan perbedaan tersendiri dengan produk kompetitor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen” dengan subjek penelitian pada produk Kosmetik “Ms Glow” di Kota Padang Panjang. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner yang sudah diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan logistic multinomial. Hasil secara parsial menunjukkan bahwa variabel citra merek dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil secara simultan menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.

INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON PRODUCT MS GLOW

(Case Study On Customer in City Padang Panjang)

Gita Tiara Islami¹

ABSTRACT

Currently widely companies beauty for market share of existing, that is by way of a good marketing plan in order to get a positive image in the minds of consumers. Management companies are also required to improve and maintain the consumer, one of them by improving the brand image, product quality and customer satisfaction campaign to become the company's main goal and always provide the distinguishing feature with a competitor's product. This study aims to determine “ The influence Of Brand Image and Product Quality On Customer Satisfaction“ with the research subject of cosmetic product “ Ms Glow “ in city padang panjang. The number of samples of this study were 100 respondents. This study uses primary data obtained through filling out question naires that have been tested with validity and reliability tests. Data analysis using multinominal logistics. The partial results show that the variabel brand image and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The results simultaneously show brand image and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction

Key Words: Brand Image , Product Quality and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Batasan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS	11
2.1 Kepuasan Konsumen	11
2.2 Citra Merek	14
2.3 Kualitas Produk.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
2.6 Hipotesis.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Metode Penelitian	26
3.2 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	26
3.2.1 Variabel Penelitian.....	26
3.2.2 Operasional Penelitian.....	27
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel	31
3.4 Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32

3.6	Instrument Penelitian	33
3.7	Pengujian Kualitas Data.....	34
3.7.1	Uji Validitas	34
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.8	Teknik Analisis Data	35
3.8.1	Analisis Regresi Logistik Multinomial	35
3.8.2	Statistik Deskriptif	35
3.8.3	Uji Kelayakan Model	35
3.8.4	Koefisien Determinasi	36
3.8.5	Uji Hipotesis	36
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN		38
4.1	Company Profile.....	38
4.2	Pre Test Kuesioner	42
4.3	Uji Kualitas Data	42
4.3.1	Uji Validitas.....	42
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.4	Analisis Karakteristik Responden.....	44
4.5	Statistik Deskriptif Jawaban Responden.....	49
4.5.1	Statistik Deskriptif Citra Merek.....	49
4.5.2	Statistik Deskriptif Kualitas Produk	50
4.5.3	Statistik Dekriptif Kepuasan Konsumen.....	53
4.6	Regresi Logistik Multinomial.....	54
4.6.1	Uji <i>Goodness of Fit</i> (Kelayakan Model)	54
4.6.2	Uji Koefisien Determinasi	54
4.6.3	Uji Parameter.....	55
4.6.4	Uji Parsial.....	57
4.6.5	Uji Serentak.....	58
4.7	Pembahasan	59
4.7.1	Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.7.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
4.7.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ...	61
4.7.4	Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	65
5.2. 1	Saran Untuk Perusahaan.....	66
5.2. 2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	66

DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik BPOM.....	4
Gambar 1.2 Testimoni Konsumen Ms Glow	5
Gambar 1.3 Testimoni Konsumen Ms Glow	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Logo Ms Glow.....	38
Gambar 4.2 Ms Glow Whitening Series.....	39
Gambar 4.3 Paket Ms Glow Acne.....	39
Gambar 4.4 Paket Luminous Ms Glow.....	40
Gambar 4.5 Ms Glow Acne Premium Forte.....	40
Gambar 4.6 Ms Glow Ultimate Basic	41
Gambar 4.7 Ms Glow Radiance Go! Gel	41
Gambar 4.8 Ms Glow Flowless Red Jelly	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Research Gap Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	6
Tabel 1.2 Hasil Research Gap Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	7
Tabel 1.3 Data Penjualan Produk Ms Glow 3 Bulan Terakhir Tahun 2020.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Table 3.1 Operasional Penelitian	29
Table 3.2 Kriteria Penilaian.....	34
Table 4.1 Hasil Uji Pre- Test Uji Validitas.....	44
Table 4.2 Hasil Uji Pre- Test Rebiabilitas	45
Table 4.3 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Table 4.4 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Table 4.5 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	47
Table 4.6 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Belanja sebulan Transaksi Pembelian Ms Glow	48
Table 4.7 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Produk.....	48
Table 4.8 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian Produk Ms Glow	49
Table 4.9 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	49
Table 4.10 Analisis Deskriptif Pada Variabel Citra Merek	50
Table 4.11 Analisis Deskriptif Pada Variabel Kualitas Produk.....	51
Table 4.12 Analisis Deskriptif Pada Variabel Kepuasan Konsumen	54
Table 4.13 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	55
Table 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56
Table 4.15 Hasil Uji Parameter.....	56
Table 4.16 Hasil Uji Parsial.....	58
Table 4.17 Hasil Uji Serentak.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Uji SPSS

Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner Responden