

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PRODUK KOSMETIK (JAFRA)**

SKRIPSI



**OLEH :
AYU HUMAIROTU ZAHRO
NIM: 112010862**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PRODUK KOSMETIK (JAFRA)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH :
AYU HUMAIROTU ZAHRO
NIM: 112010862

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Ayu Humairotu Zahro

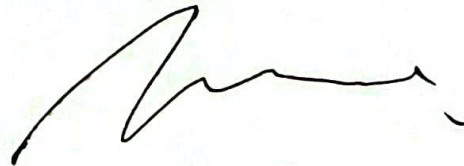
Nim : 112010862

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Konsumen Produk JAFRA

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini serta di lakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 16 Juni 2024

Pembimbing



Syahrul Alim, STP., M.M

NIDN : 0423037003

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PRODUK JAFRA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Ayu Humairotu Zahro
112010862

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 20, bulan Juli, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji,
Agustini Tanjung.,S.E.,M.M.,D.B.A
NIDN: 0417087108

Tanda Tangan



Anggota Penguji,
Wachid Hasyim.,S.E.,M.M
NIDN: 0411118901

Tanda Tangan



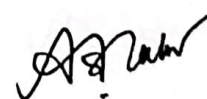
Mengetahui,

Ka.Prodi Manajemen



Yunita Ramadhani RDS,S.E.,M.Sc.
NIDN: 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayu Humairotu Zahro
Nim : 112010862
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian- bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tulisakan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi- sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 16 Juni 2024



Ayu Humairotu Zahro

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Di celah-celah setiap kesulitan selalu ada kemudahan,Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan .”

(Al- Insyirah 5-6)

“ Bagi orang yang berani,tidak ada jalan yang tidak dapat di lalui”

“Jangan pernah berhenti untuk belajar, karena hidup tak pernah berhenti memberikan pelajaran.”

Dengan penuh rasa syukur alhamdulillah kepada Allah swt yang telah memberikan kemudahan,kelancaran kepada penulis,sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa cinta kepada:

1. Bapak Musa dan Ibu tercinta Pitriah, dan seluruh keluarga besar yang senantiasa selalu mendoakan yang terbaik untuk saya.
2. Bapak dan Ibu Guru serta Dosen yang telah memberikan ilmu serta teladan yang baik.
3. Sahabat-sahabat saya khususnya keluh kesah kripcol (yunita,heni,lena,novi,arwa),bibi saya (shopy saila haqi) dan sahabat saya sejak kecil (Endah),aa jalaludin yang selalu mendukung dalam segala kondisi.
4. Diri saya sendiri yang selama ini sudah mau berusaha untuk menyelesaikan apa yang sudah di mulai meskipun tidak mudah dan banyak sekali rintangan dan hambatan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulis karya ilmiah Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Trust Terhadap Minat beli produk JAFRA”. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukunagan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputra S.K.M., M.M.,D.B.A sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.
2. Ibu Dr.Preatmi Nurastuti., S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa.
3. Ibu Yunita Ramadhani Ratnaningsih DS.,S.E.,M.Sc selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa.
4. Bapak Syahrul Alim selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktunya, memberikan banyak masukan serta bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penulis ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam mengembangkan keilmuan maupun penyelesaian Sripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta saya yang selalu mendukung baik secara materi maupun jasmani apapun pilihan saya,yang telah mengasuh,mwndidik dan membesarkan,memotivasi,serta mendo'akan penulis di setiap saat dengan penuh ketulusan,kasih sayang yang luar biasa,dan rasa sabar tanpa batas.
7. Aa,adek,teman seperjuangan,serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan semangat setiap waktu.

8. Rekan rekan kerja dan mahasiswa Program Sarjana Universitas Pelita Bangsa yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.

Penulis mmenyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 16 juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ayu' followed by a stylized surname.

Ayu Humairotu Zahro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kepuasan konsumen	6
2.1.1.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Kualitas Produk.....	8
2.1.3.1 Indikator Kualitas Produk.....	8
2.1.4 Persepsi Nilai	9
2.1.4.1 Indikator Persepsi Nilai	9
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	13
2.3.1 Hipotesis	13
2.3.2 Model Penelitian	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	18
3.1.1 Jenis penelitian.....	18
3.1.2 Desain Penelitian	18
3.1.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	19
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20

3.2.1 Definisi Operasional Variabel	20
3.2.2 Skala Pengukuran Variabel.....	24
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	25
3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel	25
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data.....	25
3.4.1 Jenis Data	25
3.4.2 Sumber Data	26
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Metode Analisis Data.....	26
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26
3.5.1.1 Uji Validitas	26
3.5.1.2 Uji Reabilitas	26
3.5.2 Uji Asumsi klasik.....	27
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	28
3.5.4 Pengujian Hipotesi.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil penelitian	30
4.1.1 Profil Responden.....	30
4.2 Hasil Analisis dan Uji hipotesis.....	31
4.2.1 Hasil Uji Validitas	32
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas	33
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
4.3.1 Uji Normalitas.....	34
4.3.2 Uji Multikolinieritas	35
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	36
4.3.4 Uji Autokorelasi.....	38
4.4 Uji Hipotesis	38
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	38
4.4.2 Uji Parsial (Uji t).....	40
4.5 Pembahasan.....	40
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen .	40
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen	41
4.5.3 Pengaruh persepsi nilai terhadap kepuasan konsumen	42
BAB V PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	20
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.3 Bobot Penilaian Skala Likert	25
Tabel 4.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin	31
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan lingkungan yang ada di sekitar ...	32
Tabel 4.4 Tingkat Pengembalian Kuisioner	32
Tabel 4.5 Uji Validitas	33
Tabel 4.6 Uji Reabilitas (Cronbach's Alpha).....	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Kolmogorov Smimov	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Pertumbuhan Pasar Kosmetik	1
Gambar 1.2 Model Penelitian	17
Gambar 3.1.2 Desain Penelitian.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Mapping Jurnal Penelitian Terdahulu.....	48
Lampiran 2 Lampiran Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 3 Tabulasi Angka Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 4 Hasil Uji	67
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	76

***The Effect Of Service Quality, Product Quality And Value Perception On
Consumer Satisfaction Of Jafra Cosmetic Products***

*Ayu Humairotu Zahro¹
Syahrul Alim²*

Abstract

This research aims to determine the influence of service quality, product quality and trust on interest in purchasing JAFRA products. This research used quantitative methods and a questionnaire which was distributed to 100 respondents, the data was processed using SPSS version 22. The partial research results show that service quality has a significant and positive influence on interest in purchasing JAFRA products, as evidenced by the t-count value of 4.512 which is greater than t table 1.98498 and a sig value of 0.000 which is smaller than 0.05. Product quality has a positive and significant effect on interest in purchasing JAFRA products with a calculated t-value of 3.922 which is greater than the t table and a sig value of 0.000 which is smaller than 0.05. Trust does not have a positive and significant effect on buying interest with a calculated t-value of 0.250 which is smaller than the t table and a sig value of 0.803 which is greater than 0.05.

Keywords: service quality, product quality, trust, consumer satisfaction

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK KOSMETIK JAFRA

Ayu Humairotu Zahro¹
Syahrul Alim²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Konsumen produk JAFRA. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kuesioner yang di bagikan kepada 100 responden, data di olah menggunakan SPSS versi 22. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen produk JAFRA, di buktikan dengan nilai t- hitung 4,512 yang lebih besar dari t tabel 1,98498 dan nilai sig 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen produk JAFRA dengan nilai t-hitung 3,922 lebih besar dari t tabel dan nilai sig 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Persepsi Nilai tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai t-hitung 0,250 lebih kecil dari t tabel dan nilai sig 0,803 dimana lebih besar dari 0,05.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Persepsi, Kepuasan Konsumen