

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI  
PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PRODUK SKINCARE**

**NUR WAHYU ARUMDANI**

**1707617039**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, SALES  
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION IN SKINCARE  
PRODUCT***

**NUR WAHYU ARUMDANI**

**1707617039**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesisi Was Prepared as One of the Requirements to Obtain a  
Bachelor's Degree in Education at the Faculty of Economics, State University  
of Jakarta**

**BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

**Nur Wahyu Arumdani, 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk *Skincare*.** Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan pada produk *skincare* dengan waktu penelitian selama 6 (enam) bulan dari bulan Maret 2021 hingga bulan Agustus 2021. Dalam memperoleh data dalam penelitian ini, digunakan metode survei dengan *likert type*. Pada pemilihan responden digunakan *purposive sampling* yaitu dengan mempertimbangkan beberapa kriteria, dipilih responden yang berdomisili di daerah Jabodetabek dan menggunakan produk *skincare* selama 3 (tiga) bulan. Kuesioner ini diuji kepada 200 responden. Kemudian data diolah menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dengan *software IBM SPSS 22*. Hasil persamaan regresi linier sederhana menunjukkan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan  $\hat{Y}=13,373+0,350X$ , harga terhadap kepuasan pelanggan  $\hat{Y}=13,450+0,330X$  dan promosi terhadap kepuasan pelanggan  $\hat{Y}=13,058+0,352X$ . Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan pelanggan produk *skincare*.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan.**

## ABSTRACT

*Nur Wahyu Arumdani, 2021. The Effect of Product Quality, Price, Sales Promotion on Customer Satisfaction in Skincare Products. Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2021.*

*This study aims to determine the effect of product quality, price, sales promotion on customer satisfaction on skincare products with a research time of 6 (six) months from March 2021 to August 2021. In obtaining data in this study, a survey method with Likert type was used. . In selecting respondents, purposive sampling was used, namely by considering several criteria, selected respondents who lived in the Greater Jakarta area and used skincare products for 3 (three) months. This questionnaire was tested on 200 respondents. Then the data is processed using simple linear regression analysis technique with IBM SPSS 22 software. The results of the simple linear regression equation show product quality to customer satisfaction  $\hat{Y}=13,373+0,350X$ , price on customer satisfaction  $\hat{Y}=13,450+0,330X$  and promotion on customer satisfaction  $\hat{Y}=13,058+0,352X$ . From the results of hypothesis testing, it is known that there is a positive and significant effect between product quality on customer satisfaction, a positive and significant effect between price on customer satisfaction and a positive and significant effect between promotions on customer satisfaction with skincare products.*

**Keywords: Product Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction.**


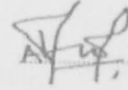
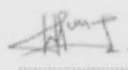
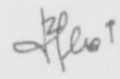
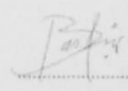
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### Lembar Pengesahan Skripsi

#### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd  
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Cory Yohana NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)		25 Agustus 2021
2	Ati Sumiati, M.M NIP. 197906102008012028 (Penguji I)		24 Agustus 2021
3	Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si NIP. 196610302000121001 (Penguji II)		25 Agustus 2021
4	Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 1)		26 Agustus 2021
5	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 2)		25 Agustus 2021

Nama : Nur Wahyu Arumdani  
No. Registrasi : 1707617039  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tanggal Lulus : 10 Agustus 2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Nur Wahyu Arumdani  
NIM. 1707617039

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Wahyu Arumdani  
NIM : 1707617039  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : arumdani28@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Pada Produk Skincare


Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2021

Penulis

  
( Nur Wahyu Arumdani )  
NIM. 1707617039

## LEMBAR MOTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah; 6)

“Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah bersama kita”

(QS. At Taubah; 40)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al Baqarah; 286)

“Pendidikan adalah senjata paling ampuh yang dapat kamu gunakan untuk mengubah dunia”

(Nelson Mandella)

Bermimpi setinggi langit, berusaha semaksimal mungkin, berdoa setiap pagi dan malam, setidaknya apa yang selama ini hanya sebuah mimpi harus diwujudkan dalam kenyataan.

Selalu bersyukur atas apa yang telah dicapai dan apapun hasilnya itu adalah yang terbaik menurut versi kita. Ingatlah dibalik sebuah pencapaian selalu ada pengorbanan yang kita keluarkan dan ada doa orang tua serta doa-doa orang tersekat yang selalu dipanjatkan kepada sang pencipta.

Skenario Allah itu merupakan skenario yang terbaik

**Nur Wahyu Arumdani**



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi'l'alamin

Saya sangat bersyukur atas nikmat-Nya telah diberikan kesempatan untuk bisa menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri melalui jalur SBMPTN. Dan karena-Nya saya dapat menyelesaikan kuliah serta mendapatkan gelar sarjana tepat waktu selama proses perkuliahan empat tahun.

Saya ucapkan terimakasih dan persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya ibu dan bapak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil dalam proses perkuliahan di kampus pendidikan ini. Tanpa kedua orang tua, saya tidak akan bisa sampai seperti sekarang ini. Tidak lupa juga kepada keluarga saya yang turut memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.

Saya ucapkan terimakasih pula kepada semua jajaran Dosen Fakultas Ekonomi UNJ, teman Pendidikan Bisnis 2017, keluarga Paguyuban KSE UNJ, keluarga RUMUS, keluarga RUPIN yang turut memberikan dukungan terbaik hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan terkhusus untuk Yayasan Beasiswa Karya Salmeba Empat terimakasih telah memberikan pengalaman berharga dan kesempatan selamat 4 tahun untuk menjadi bagian dari penerima beasiswa sehingga dapat membantu saya selama proses perkuliahan.

Semoga Allah selalu lancarkan segala urusan kita semua dan diberikan kebahagiaan serta masa depan yang indah. Sejatinya manusia hanya bisa berusaha dan berdoa, untuk hasilnya kita pasrahkan kepada Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanallahu ta'ala yang telah memberikan nikmat iman, kesehatan, karunia serta kasih sayangnya, sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian dalam Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk *Skincare*”.

Adapun tujuan peneliti menyusun skripsi ini yaitu, untuk mendapat gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa masih sangat banyak kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini, namun besar harapan peneliti agar penelitian dalam Skripsi ini bisa dijadikan referensi dalam penyusunan penelitian selanjutnya di dalam literatur pustaka.

Pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penelitian dalam Skripsi ini, yaitu diantaranya:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
2. Ryna Parlyna, MBA. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan banyak memberikan dukungan, motivasi, pengarahan, waktu, kritik dan sarannya dalam penyusunan penelitian dalam Skripsi ini.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan Peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Seluruh dosen Pendidikan Bisnis di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya dalam penyusunan penelitian dalam Skripsi ini.

5. Terima Kasih Keluarga Besar saya, yaitu bapak Wahyu Joni Djunaedi, ibu Nur Chomariyah dan keempat adik kandung saya (Nur Wahyu Fathulhuda, Nur Wahyu Royan Putranto, Nur Wahyu Muhti'lin Haniv dan Nur Wahyu Aghni Prameswari).
6. Terima Kasih Yayasan Karya Salemba Empat yang telah memberikan beasiswa selama saya menjalani pendidikan di Universitas Negeri Jakarta dan Seluruh Beswan Paguyuban KSE UNJ setiap periodenya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
7. Terima Kasih para sahabat-sahabatku yang selalu mengingatkan untuk lulus Indah Amel, Shavira, Muthia, Aisyah, Kak Sinu, Tita, Mita, Shelylla, Isni, Kholifah, Rhalas, Destya, Pancar, Novan, Ghina, Krisnaldi, Silvana dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Jakarta, Juni 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vii
LEMBAR MOTO.....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10

KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1. Teori Pendukung .....	10
2.1.1. Kualitas Produk.....	10
2.1.2. Harga.....	13
2.1.3. Promosi .....	14
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	21
2.2.1. Kerangka Teoritik .....	21
2.2.2. Penelitian yang Relevan.....	23
2.2.3. Pengembangan Hipotesis .....	40
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
3.1.1. Waktu Penelitian.....	42
3.1.2. Tempat Penelitian.....	42
3.2. Desain Penelitian.....	42
3.2.1. Metode Penelitian.....	42
3.2.2. Kontelasi Pengaruh Antar Variabel .....	43
3.3. Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1. Populasi.....	44

3.3.2.	Sampel.....	44
3.4.	Pengembangan Instrumen .....	45
3.4.1.	Kualitas Produk ( <b>X1</b> ).....	45
3.4.2.	Harga ( <b>X2</b> ).....	49
3.4.3.	Promosi ( <b>X3</b> ).....	53
3.4.4.	Kepuasan Pelanggan ( <b>Y</b> ).....	57
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6.	Teknik Analisis Data.....	62
3.6.1.	Uji Persyaratan Analisis.....	62
3.6.2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	63
3.6.3.	Uji Hipotesis.....	63
3.6.4.	Koefisien Determinasi ( <b>R2</b> ).....	64
BAB IV	.....	65
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	65
4.1.	Deskripsi Data.....	65
4.1.1.	Profil Responden.....	65
4.1.2.	Profil Data.....	69
4.2.	Teknik Analisis Data.....	83
4.2.1.	Uji Persyaratan Analisis.....	83
4.2.2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	87

4.2.3.	Uji Hipotesis.....	89
4.2.4.	Perhitungan Koefisien Determinasi .....	91
4.3.	Pembahasan .....	94
4.3.1.	Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	94
4.3.2.	Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	95
4.3.3.	Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	96
BAB V.....		98
PENUTUP.....		98
5.1.	Kesimpulan.....	98
5.2.	Implikasi.....	99
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	101
5.4.	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	101
DAFTAR PUSTAKA .....		104
LAMPIRAN.....		113

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian yang Relevan .....	29
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbandingan Jurnal.....	32
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk.....	45
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Instrumen.....	46
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Harga.....	49
Tabel 3. 4 Skala Penilaian Instrumen.....	50
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Promosi .....	54
Tabel 3. 6 Skala Penilaian Instrumen.....	54
Tabel 3. 7 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	58
Tabel 3. 8 Skala Penilaian Instrumen.....	59
Tabel 4. 1 Sebaran Wilayah Tempat Tinggal Responden.....	65
Tabel 4. 2 Sebaran Jenis Kelamin Responden .....	66
Tabel 4. 3 Sebaran Usia Responden.....	66
Tabel 4. 4 Sebaran Tingkat Pendidikan Responden.....	67
Tabel 4. 5 Sebaran StatusPekerjaan .....	68
Tabel 4. 6 Sebaran Status Pernikahan .....	68
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X1).....	70
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1).....	71
Tabel 4. 9 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Produk .....	72
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Harga (X2).....	73
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2) .....	74
Tabel 4. 12 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Harga.....	76



Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Promosi (X3) .....	77
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi (X3) .....	78
Tabel 4. 15 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Promosi .....	79
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	81
Tabel 4. 17 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	83
Tabel 4. 18 Uji Normalitas.....	84
Tabel 4. 19 Uji Linieritas X1 terhadap Y.....	85
Tabel 4. 20 Uji Linieritas X2 terhadap Y.....	86
Tabel 4. 21 Uji Linieritas X3 terhadap Y.....	86
Tabel 4. 22 Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	87
Tabel 4. 23 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X1 terhadap Y.....	90
Tabel 4. 24 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X2 terhadap Y.....	90
Tabel 4. 25 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X3 terhadap Y.....	91
Tabel 4. 26 Uji Koefisien Determinasi X1 terhadap Y.....	92
Tabel 4. 27 Uji Koefisien Determinasi X2 terhadap Y.....	92
Tabel 4. 28 Uji Koefisien Determinasi X2 terhadap Y.....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jenis Kelamin .....	2
Gambar 1. 2 Usia Pengguna Skincare.....	3
Gambar 1. 3 Merk Skincare .....	3
Gambar 1. 4 Produk Skincare Wardah.....	4
Gambar 1. 5 Lama Penggunaan Produk Skincare.....	5
Gambar 1. 6 Alasan Membeli Produk Skincare.....	5
Gambar 1. 7 Masalah dalam pemakaian produk skincare.....	7
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	41
Gambar 3. 1 Kontelasi Antar Variabel.....	43
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Kualitas Produk.....	71
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Harga.....	75
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Promosi .....	78
Gambar 4. 4 Grafik Histogram Penelitiannya.....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi .....	113
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi .....	114
Lampiran 3 Kuesioner Survei Awal .....	115
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba .....	118
Lampiran 5 Skor Uji Coba Instrumen Validitas X1 (Kualitas Produk) .....	123
Lampiran 6 Skor Uji Coba Instrumen Validitas X2 (Harga) .....	124
Lampiran 7 Skor Uji Coba Instrumen Validitas X3 (Promosi).....	125
Lampiran 8 Skor Uji Coba Instrumen Validitas Y (Kepuasan Pelanggan) .....	126
Lampiran 9 Kuesioner Final.....	127
Lampiran 10 Tabulasi Data Mentah Variabel X1 (KP) .....	132
Lampiran 11 Tabulasi Data Mentah Variabel X2 (H) .....	137
Lampiran 12 Tabulasi Data Mentah Variabel X3 (P) .....	142
Lampiran 13 Tabulasi Data Mentah Variabel Y (KPL).....	147
Lampiran 14 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1) .....	152
Lampiran 15 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2).....	153
Lampiran 16 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi (X3) .....	154
Lampiran 17 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	155
Lampiran 18 Tabel Uji t.....	156
Lampiran 19 Cek Plagiarisme Menggunakan Turnitin.....	157
Lampiran 20 Daftar Riwayat Hidup.....	158