PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi kasus konsumen Pond's Cosmetics di Kota Muara Teweh)

Skripsi

Oleh

RAUDATUL JANAH

170101050711

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2021 M/1443 H

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi kasus konsumen Pond's Cosmetics di Kota Muara Teweh)

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Serjana

Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

RAUDATUL JANAH

170101050711

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

BANJARMASIN

2021 M/1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Raudatul Janah
NIM	:	170101050711
Tempat/Tgl. Lahir	:	Malawaken, 16 Maret 1997
Jurusan	:	Ekonomi Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan dan pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 10 November 2021

Yang membuat pernyataan

Raudatul Janah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:	Pengaruh kualitas produk, citra merek dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pond's Cosmetic di kota Muara Teweh)
Ditulis oleh	:	Raudatul Janah
N I M	:	170101050711
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	:	Strata Satu (S-1)
Program Studi	:	Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	:	2021/2022
Tempat dan tanggal lahir	:	Malawaken, 16 Maret 1997
Alamat	:	Muara Teweh, Jl. Telukmayang, kab. Barito Utara, Kalimantan Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 4 November 2021

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP. 197804272009012010

Pembimbing

Dr. H. Zaki Mubarak,S.E, M.Si
NIP: 197710312002121002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Study kasus konsumen Pond's Cosmetics di Kota Muara Teweh", ditulis oleh Raudatul Janah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 29 November 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI

NIP 19600609 19883 1 003

Tim Penguji	
1. Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si	
2. Yulia Hafizah, MEI	
3. Lutpi Sahal, SHI, MSI	
4. Muhammad Qomaruddin, M.E	

ABSTRAK

Raudatul Janah. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen Pond's Cosmetics di Kota Muara Teweh)*. Skripsi Jurusan Ekonomi Syarah, FakultasEkonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.

Kata kunci: *Pengaruh kualitas produk, Citra Merek, Harga, Kepuasan Konsumen*

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya perkembangan industri bisnis kosmetik di Indonesia maka peneliti berminat untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap kepuasan konsumen kosmetik pond's yang berada di Muara teweh. Karena Kinerja produk akan berdampak langsung terhadap kualitas, karena itu kualitas produk berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan konsumen. Selain dari kualitas produk citra merek dari produk pond's perlu juga diperhatikan karena ada beberapa jenis produk pond's yang masih belum masuk dalam kategori TOP Brand dan pada tahun terakhir yaitu 2020, pond's mengalami penurunan hampir setiap produk. Harga juga merupakan hal penting bagi suatu produk agar konsumen tidak berpindah ke merek lain dengan kualitas yang sama, pada perbandingan harga produk-produk kosmetik dapat disimpulkan bahwa ada beberapa harga produk pond's yang masih tinggi daripada produk kosmetik sejenis tetapi masih terjangkau untuk konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunkan metode survei. Pesponden pada penelitian ini sebanyak 100 orang, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dioleh dengan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji hipotesis dalam uji persial (uji t) diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji simultan (uji f) diketahui bahwa kualitas produk, citra merek dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji R2 diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 69,8% sedangkan sisanya 30,2% dipengaruhi lain diluar kualitas produk, citra merek dan harga.

MOTTO

Mulailah dari mana anda berada, gunakan apa yang anda miliki dan
dan lakukan apa yang anda bisa.
(Arthur Ashe)

Jika kau tak suka sesuatu, ubahlah! Jika tak bisa,maka ubahlah cara
pandangmu tentangnya
(Maya Angelou)

Belajarlah dengan cinta, jika kamu bekerja dengan cinta,
maka kamu sedang mengikat diri dengan dirimu sendiri,
orang lain dan Tuhanmu. (Khalil Gibran)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nyalah skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam kepada Rosulallah NabiMuhammad SAW, Skripsi ini Ku persembahkan kepada:

Kepada ayah dan ibuku tercinta

Spesial saya hadirkan tulisan ini untuk ayahku Juman dan Ibuku Samiati tercinta. Terimakasih atas kasih sayang, motivasi, nasihat, do'a dan dukungan yang begitu tulus dan hangat mengisi hariku yang telah memberikan kekuatan.

KepadaSaudaraku

Terimakasih saudaraku Jainal Arifin dan Norhayati yang selalu mendukung dalam penyelesaian tugas penelitian ini, Semoga Kelak Jadi Anak-anak yang Hebat dan Sukses

Kepada Keluarga Besar

Terimakasih atas dukungan, doa , semangat setra motivasi kepadaku dalam menyelesaikan pendidikan yang dijalankan

Teruntuk semua dosen

Terimakasin telah memberiku ilmu-ilmu dan bimbingan yang sangat bermanfaat dalam hidup ini yang tidak akan terbalaskan

Sahabat- Sahabat Ku Tersayang

Sahabatku terimakasih atas do'a serta dukungannya, terimakasih atas perjalanan dan perjuangan bersamanya yang telah memberiku pengalamanan atas pentingnya persahabatan dalam memberikan dukungan dan do'a

Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta’	t	te
ث	sa’	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha’	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra’	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta’	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za’	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa’	f	ef
ق	qaf	q	qi

ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	we
ه	ha’	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya’	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبّر	ditulis	*mutakabbir*
القدوس	ditulis	*al-qudus*

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	*jami’ah*
مكتبة	ditulis	*maktabah*

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	*al-maktabah al-jami>lah*

IV. Vokal pendek

ـَ	fathah	ditulis	a
ـِ	kasrah	ditulis	i

ـُـ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	*a* *kamilah*
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	*a* *salla*
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	*i* *syadid*
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	*u* *sudur*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai *ruwaidun*
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au *wa fir'auna zi al-autad*

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	*al-Qur'an*
الكتاب	ditulis	*al-kitab*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	ditulis	*as-subhu*
الساهرة	ditulis	*as-sahirah*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	*birru al-walidaini*
إذا الشمس	ditulis	*Iza asy-syamsu*

KATA PENGANTAR

بــسم الله الرّحمن الرّحيــم

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study kasus konsumen Pond's Cosmetics di Kota Muara Teweh)", sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbankan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Zaki Mubarak, SE, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat, mendidik dan membimbing penulisan, bailk selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skrips ini.

6. Kepada Ayah, Ibu, saudara dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan pengorbanan dalam segala keterbatasan, kasih sayang, perhatian serta doa yang tiada henti-hentinya.
7. Sahabat dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan do'a bagi penulis

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 10 November 2021

Penulis,

Raudatul Janah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL…… i

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN…… ii

HALAMAN PERSETUJUAN…… iii

HALAMAN PENGESAHAN……..... iv

ABSTRAK……..... v

MOTTO……... vi

HALAMAN PERSEMBAHAN…….……..... vii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA…….…... viii

KATA PENGANTAR…… xii

DAFTAR ISI…….. xiv

DAFTAR TABEL…….. xvii

DAFTAR GAMBAR……. xix

BAB I PENDAHULUAN……... 1

A. Latar Belakang Masalah……..…. 1
B. Rumusan Masalah……..... 8
C. Tujuan Penelitian……... 8
D. Kegunaan Penelitian……..... 8
E. Definisi Operasional…….. 9
F. Penelitian Terdahulu…….. 11
G. Kerangka Pemikiran……... 16
H. Hipotesis Penelitian……..... 16
I. Sistematika Pembahasan……..... 18

BAB II KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN…….…. 19

A. Kepuasan Konsumen…….. 19
B. Kualitas Produk……..……. 22
C. Citra Merek……..… 25
D. Harga……..... 31

BAB II METODE PENELITIAN……..... 35

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian……..…… 35
B. Lokasi Penelitian……..… 35
C. Subjek dan Objek Penelitian……..... 35
D. Populasi dan Sampel……..... 36
E. Teknik Pengambilan Sampel……... 37
F. Data dan Sumber Data……..... 37
G. Metode Pengumpulan Data……..... 38
H. Variabel Penelitian……... 38
I. Skala Pengukuran Variabel……..... 40
J. Teknik Pengujian Instrumen……..... 41
K. Teknik Analisis Data……..... 42

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA……..... 47

A. Gambar Umum PT. Unilever Indonesia……..... 47
B. Deskriptif Data Penelitian……..... 51
C. Analisis Deskriptif Variabel……..... 53
D. Pengujian Instrumen Penelitian……..... 57
E. Uji Asumsi Klasik……..... 60
F. Uji Hipotesis……..... 65
G. Pembahasan Hasil Penelitian……..... 69

BAB V PENUTUP……..... 77

A. Simpulan……..... 77
B. Saran……... 77

DAFTAR PUSTAKA…… ….. 79

LAMPIRAN-LAMPIRAN……...…… 83

DAFTAR RIWAYAT HIDUP……..... 95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Posisi Produk Pond's Dalam Kategori Top Brand Award 2016-2020.. 2

Tabel 1.2 Perbandingan Harga Per-unit Kosmetik…… 6

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu…… 11

Tabel 3.1 Hasil Interpretasi Rata-rata Respon Dari Responden…….. 41

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia…….. 51

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Lama Pemakaian…….. 51

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan…….. 52

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang Digunakan……. 52

Tabel 4.5 Hasil Interpretasi Rata-rata Respon Dari Responden…….. 53

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen……... 54

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk…… 55

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Citra Merek…….. 56

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Harga…… 57

Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Konsumen…… 57

Tabel 4.11 Uji Validitas Kualitas Produk…… 58

Tabel 4.12 Uji Validitas Citra Merek…….. 58

Tabel 4.13 Uji Validitas Harga…… 59

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas……... 61

Tabel 4.15 Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov smirnov Test……... 63

Tabel 4.16 Uji Heteruskedastisitas – Uji glejser…….. 64

Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas……... 65

Tabel 4.18 Tabel Koefisien Linear Berganda…….. 66

Tabel 4.19 Uji t Variabel Kualitas Produk…….. 67

Tabel 4.20 Uji t Variabel Citra Merek…… 67

Tabel 4.21 Uji t Variabel Harga…….. 68

Tabel 4.22 uji F…… 69

Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinan (R2)……. 69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran……..... 16

Gambar 4.1 Logo Pond's……. 48

Gambar 4.2 Struktur Organisasi…….. 49

Gambar 4.3 Grafik Histogram……. 60

Gambar 4.4 Grafik P-plot…… 61

Gambar 4.5 Grafik Scatterplot…… 62