

**PENGARUH HARGA DAN KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK
SKINCARE YANG TIDAK TERDAFTAR DI BPOM
DI KABUPATEN BANJAR**

SKRIPSI

OLEH

SRI NAJWA MAGHFIRAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH HARGA DAN KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK
SKINCARE YANG TIDAK TERDAFTAR DI BPOM
DI KABUPATEN BANJAR**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Sri Najwa Maghfirah

190105010100

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Najwa Maghfirah
NIM : 190105010100
Tempat/Tgl. Lahir : Haruyan, 21 Mei 2001
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 pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau 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, 23 Mei 2023 Yang
membuat pernyataan, Tanda
tangan



Sri Najwa Maghfirah

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Harga dan Komunikasi Dari Mulut ke Mulut Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk *Skincare* Yang Tidak Terdaftar di BPOM di Kabupaten Banjar

Ditulis oleh : Sri Najwa Maghfirah
NIM : 190105010100
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Haruyan, 21 Mei 2001
Alamat : Jl. A. Yani KM 7.400 Gang Kaca Lengkung

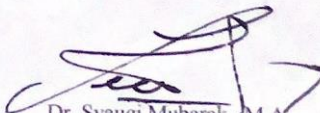
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk di pertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

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

Banjarmasin, 17 Juli 2023
Pembimbing,




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


Dr. Syaugi Mubarak, M.A
NIP. 19700206206200031

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Komunikasi Dari Mulut ke Mulut Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk *Skincare* Yang Tidak Terdaftar di BPOM di Kabupaten Banjar”, ditulis oleh Sri Najwa Maghfirah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

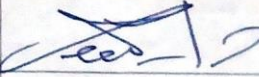



Tanggal : 07 Juli 2023

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: A (3,75)



Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
Antasari Banjarmasin

H. H. Sukarni, M. Ag.
NIP.196304171991021001

No	Nama	Tanda Tangan
1	Dr. Syaugi, S. Ag., MA.	
2	Hariyanto, SE, MM	
3	Muhammad Saleh, SIP., M.A	
4	Annisa Mahfuzah, M.H	

ABSTRAK

Sri Najwa Maghfirah, 2023, Pengaruh Harga dan Komunikasi Dari Mulut ke Mulut Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk *Skincare* yang Tidak Terdaftar di BPOM di Kabupaten Banjar, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Syaugi Mubarak Seff.

Kata Kunci: Harga, Komunikasi dari Mulut ke Mulut, *Skincare*, BPOM, Kepuasan Konsumen

Saat ini banyak produk *skincare* yang diperjualbelikan tidak sesuai dengan anjuran pemerintah. Contohnya di beberapa pertokoan di daerah Kabupaten Banjar terdapat produk *skincare* yang tidak terdaftar di BPOM secara terang-terangan dijual dengan harga murah. Pada Penelitian ini dilatarbelakangi pada fenomena saat ini banyak produk *skincare* yang diperjualbelikan tidak sesuai dengan anjuran pemerintah, banyak wanita yang memakai jalan alternatif untuk membeli suatu produk *skincare* yang tidak terdaftar dalam BPOM, sehingga pengaruh harga dan komunikasi dari mulut ke mulut merupakan penyebab konsumen merasa kurang puas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan komunikasi dari mulut ke mulut terhadap kepuasan konsumen pada produk *skincare* yang tidak terdaftar di BPOM. Dalam penelitian ini jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan. Penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada responden dengan menggunakan analisis linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hasil uji F menunjukkan bahwa harga dan komunikasi dari mulut ke mulut berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y). Hasil uji T menunjukkan bahwa harga (X1) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y), sedangkan komunikasi mulut ke mulut (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).

MOTTO

**JAGA SHOLATMU JIKA KAU KEHILANGANNYA, MAKA KAU
KEHILANGAN SEGALANYA
(UMAR BIN KHATTAB)**

**SEMUA MIMPI KITA AKAN MENJADI KENYATAAN JIKA
KITA PUNYA KEBERANIAN UNTUK MENGEJARNYA
(WALT DISNEY)**

**SELAMA ADA NIAT, SELAMA ADA USAHA DAN
SELAMA ADA DOA, TIDAK ADA YANG TIDAK BISA
(SRI NAJWA MAGHFIRAH)**

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta.

Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, akhirnya bisa menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan dengan baik.

Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan saya kuat sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dua orang paling berjasa dan saya cintai tiada tara dalam hidup saya, Bapa H. Nurjani, Mama Hj. Sri Fuziawati. Terimakasih yang sangat mendalam atas pengorbanan, cinta, motivasi, nasihat, semangat, serta senantiasa menuturka doa-doa baik yang tiada henti kepada anaknya untuk kemudahan dan kelancaran selama proses hidup saya terutama pada masa perkuliahan berlangsung.

Semoga Allah selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan.

Serta kepada kakak Annisa Nurshifariani Ahya dan adik ku Muhammad Aqsa Haikal yang telah membantu saya dalam segala hal dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Bapak Dr. Syaugi Mubarak Seff, M.A. selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, kritik, saran da

selalu meluangkan waktunya disela kesibukan.

Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan

nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukuri.

Terima kasih bapak, semoga jerih payahmu terbayarkan dan

selalu dilimpahkan kesehatan.

Semua dosen FEBI yang telah memberikan banyak ilmu.

Terima kasih sudah bersedia membimbing dan memberikan

pelajaran yang tak ternilai harganya.

Kepada teman seperjuangan Lokal G ESY 2019 terima

kasih telah membantu saya bertukar pikiran, memberikan

motivasi dan semangat sampai ada di titik ini.

Terima kasih buat kebersamaan dan informasi yang

diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga kita semua

sukses dunia dan akhirat.

Kepada sahabat-sahabat ku tercinta Mira, Alma, Saidah,

Nada, Syifa, Verra yang selalu memberikan dukungan dalam

melewati suka dan duka, semangat, perhatian dan doa kepada

penulis.

Kepada seluruh pihak yang membantu dalam penulisan

skripsi ini yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.

Dan paling istimewa terima kasih kepada diri sendiri yang

telah berjuang sampai di titik ini bekerja keras dan melawan

rasa malas untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih untuk kalian semua. Semoga amal baik yang telah diberikan

mendapatkan ridho Allah SWT.

Peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi Arab ke dalam huruf latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1998 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'	š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Ji
ح	Ha'	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	Ra'	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik dibawah)

ط	Ta'	t	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	z	Zet (dengan titik dibawah)
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
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostof
ي	Ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakab bir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' *Marbutah* diakhir kata

a. Bila di matikan ditulis *h*

جَامِعَات	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَات	Ditulis	<i>maktabah</i>

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

b. Bila diikuti dengan kata sandang “Al” serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَةُ الْجَامِعِيَّة	Ditulis	<i>al-maktabahal-jamīah</i>
-----------------------------	---------	-----------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
ث ك ر	Fathah	Ditulis	Syakara
ق ر ا	Kasrah	Ditulis	Quri'a
ط	Dammah	Ditulis	Yantiqu

V. Vokal Panjang

1.	Fathah +Alif كاهلت	Ditulis Ditulis	\bar{A} <i>Kāmilah</i>
----	--------------------------	--------------------	-----------------------------

2.	Fathah +YaMa ti صلي	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>ṣallā</i>
3.	Kasrah +YaMa ti شديد	Ditulis Ditulis	<i>I</i> <i>Syadīd</i>
4.	Damma h+Waw uMati صدر	Ditulis Ditulis	<i>U</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal Rangkap

1.	Fathah +YaMati رويد	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>Ruwaidun</i>
2.	Fathah+WawuMa ti ونرعى ذ الأوتاد	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>wa fir'auna zi al- autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata postrof

أنتمأدخفاً	Ditulis	<i>a'antumasyaddu khalqan</i>
------------	---------	-------------------------------

VIII. Kata Sandang + Alif Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamarriyah*

القرأى	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبيح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
السااهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji peneliti panjatkan kepada Allah SWT. berkat rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Komunikasi Dari Mulut ke Mulut terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk *Skincare* yang tidak Terdaftar di BPOM di Kabupaten Banjar”. Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memperoleh gelar sastra satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran guna perbaikan pada skripsi ini penulis harapkan untuk kemajuan dimasa yang akan datang. Skripsi ini dapat terselesaikan tentu dari bimbingan, dorongan, serta semangat dari berbagai pihak. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sukarni M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, S.E, M.E., selaku ketua program studi Ekonomi Syariah dan Muhammad Qamaruddin, SEI, M.E selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Syaugi Mubarak Seff, M.A. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan koreksi serta pengarahan pada penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan banyak arahan selama mengikuti proses akademik di kampus.

5. Bapak dan Ibu tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca. Semoga amal baik dan ketulusan hati dalam meberikan bantuan kepada penulis mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT. Aamiin.

Banjarmasin, 21 Mei 2023
Penulis



Sri Najwa Maghfirah
190105010100

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	iv
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional	9
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Penelitian Terdahulu.....	10
H. Sistematika Penulisan	11
BAB II PENGARUH HARGA DAN KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN.....	18
A. Harga.....	18
1. Pengertian Harga	18
2. Tujuan Penetapan Harga.....	19
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	20
4. Peranan Penetapan Harga	20
B. Komunikasi Dari Mulut ke Mulut.....	22
1. Pengertian Komunikasi Dari Mulut ke Mulut.....	22
2. Peranan Komunikasi Dari Mulut ke Mulut	24

3. Kelebihan dan Kelemahan Komunikasi Dari Mulut ke Mulut.....	25
C. Kepuasan Konsumen.....	26
1. Definisi Kepuasan Konsumen	26
2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen.....	28

BAB III METODE PENELITIAN 31

A. Jenis Pendekatan Dan Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Subjek Dan Objek Penelitian	32
1. Subjek Penelitian	32
2. Objek Penelitian	32
D. Populasi dan Sampel Penelitian	32
E. Data Dan Sumber Data.....	34
1. Data Primer.....	33
2. Data Sekunder	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Variabel dan Instrumen Penelitian	34
1. Variabel	34
a. Variabel Bebas	34
b. Variabel Terikat	34
2. Skala Pengukuran	35
3. Instrumen Penelitian	35
H. Uji Instrumen Penelitian	37
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas.....	38
3. Uji Asumsi Klasik	38
a. Uji Normalitas.....	38
b. Uji Multikolinearitas.....	39
c. Uji Heteroskedastisitas	39
4. Teknik Analisis Data	
a. Analisis Regresi Linier Berganda	40
5. Uji Hipotesis	40
a. Uji T (Uji Signifikan Parsial).....	40
b. Uji F (Uji Simultan).....	41
c. Koefisien Determinasi	41

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	43
A. Penyajian data	43
B. Hasil Analisis Data	70
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran	36
Tabel 3.2 Kisi Kisi Instrumen Penelitian	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota yang di tempati	47
Tabel 4.5 Kategori Merek Produk Skincare Yang digunakan Oleh Responden.	48
Tabel 4.6 Kategori Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian	49
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X1).....	50
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi Dari Mulut ke Mulut (X2).....	53
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Relibilitas.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.17 Tabulasi Interpretasi Nilai R	67
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikir	11
Gambar 4.1 Hasil Penelitian Nilai Plot	62
Gambar 4.2 Hasil Penelitian Nilai Scatterplot	65