

## 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).