

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *SUNSCREEN* WARDAH
PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL**

TUGAS AKHIR

SITI NUR SEPTIANI

193402516059



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *SUNSCREEN* WARDAH
PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh:

SITI NUR SEPTIANI

193402516059



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segalanya pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *SUNSCREEN* WARDAH PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2023



SITI NUR SEPTIANI

NPM 193402516059

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA
MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN *SUNSCREEN* WARDAH
PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS
NASIONAL**

Nama Mahasiswa : SITI NUR SEPTIANI

Nomor Pokok : 193402516059

Program Studi : MANAJEMEN



Jakarta, 25 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *SUNSCREEN* WARDAH PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL

Nama Mahasiswa : SITI NUR SEPTIANI

Nomor Pokok : 193402516059

Program Studi : MANAJEMEN

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**



(Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E., M.E.)

Ketua Penguji,



(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App. Ec., Ph.D.)

Anggota Penguji,



(Dr. E. Hasanudin, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App. Ec., Ph.D.)

Jakarta, 25 Februari 2023

Tanggal Lulus: 25, Februari 2023

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *SUNSCREEN* WARDAH PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL

Oleh:

Siti Nur Septiani

NPM 193402516059

Tugas akhir, ini dibawah bimbingan Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E., M.E.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dalam variabel independen penelitian ini yaitu berupa kualitas produk, citra merek, dan persepsi harga terhadap variabel dependennya yaitu berupa kepuasan konsumen *Sunscreen* Wardah pada mahasiswa FEB Universitas Nasional. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner sebanyak 316 responden mahasiswa FEB Universitas Nasional. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan menggunakan program SPSS versi 25. Dari hasil analisis regresi linear berganda bahwa variabel kualitas produk (X_1) memiliki pengaruh sebesar 0,318 atau sebesar 3,18%, variabel citra merek (X_2) memiliki pengaruh sebesar 0,167 atau sebesar 16,7%, variabel persepsi harga (X_3) memiliki pengaruh sebesar 0,351 atau sebesar 35,1% terhadap kepuasan konsumen. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen tersebut semuanya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Persepsi Harga dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND PRICE PERCEPTION ON WARDAH SUNSCREEN CUSTOMER SATISFACTION IN FEB UNIVERSITAS NATIONAL STUDENTS

By:

Siti Nur Septiani

NPM 193402516059

This thesis, under the guidance of Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E., M.E.

This study aims to determine the effect of the independent variables in this study, namely in the form of product quality, brand image, and price perceptions on the dependent variable, namely consumer satisfaction of Wardah Sunscreen on FEB students at the National University. The data in this study used primary data in the form of a questionnaire of 316 respondents from FEB National University students. The data analysis technique uses inferential analysis with multiple linear regression and uses the SPSS version 25 program. From the results of multiple linear regression analysis that the product quality variable (X_1) has an effect of 0.318 or 3.18%, brand image variable (X_2) has an influence of 0.167 or 16.7%, the price perception variable (X_3) has an effect of 0.351 or 13.5% on consumer satisfaction. So it can be concluded that the three independent variables all have a positive and significant influence on the dependent variable.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Price Perception and Customer Satisfaction.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Siti Nur Septiani
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 12 September 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Puri Bukit Depok Blok H-5/34 RT 004/RW 010
Kel. Sasakpanjang, Kec. Tajurhalang, Bogor
16320
Telepon/HP : 083871959478
Email : sitinurseptiani964@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2007 - 2013 : SD Laboratorium P3GSD-KKGJ
2013 - 2016 : SMP Pelita Atsiri
2016 - 2019 : SMK Al-Muhtadin Depok
2019 - 2023 : Universitas Nasional



Jakarta, 25 Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siti Nur Septiani'.

SITI NUR SEPTIANI

NPM 193402516059

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan segala limpahan dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, teriring shalawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalallaahu Alaihi Wassalaam. Terimakasih atas segala petunjuk, hidayah, kelancaran dan segala kemudahan yang telah engkau berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen *Sunscreen* Wardah Pada Mahasiswa FEB Universitas Nasional”**.

Adapun maksud dan tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1), pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Nasional Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memotivasi, serta memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat.
6. Bapak Nunu Nurjaya, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah mengajarkan, memberikan ilmu pengetahuan dan hikmah

bagi anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar serta mengajar.

8. Kepada seluruh Staf Administrasi dan Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut serta membantu dalam kelancaran penyusunan tugas akhir.
9. Teruntuk kedua orang tua saya tercinta Alm. Bapak Sutono dan Ibu Siti Aminah serta Adik saya Rahmat Dwi Cahyo yang tiada hentinya selalu mendoakan, memberi dukungan, memotivasi, menguatkan serta selalu ada dalam situasi apapun selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Nasional sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat.
10. Kepada teman-teman saya (Innes, Arfi, Arsanti, Selvia, Risma, Sofia, Vauzha, Choliza, Putri, Ryanna, Sahla, Risdha, Melisa, Iren, Risfa, Ainun, Rizki, Egar, Fadillah, Salsa) yang telah membantu mengajarkan, memberi motivasi, informasi, *support*, semangat dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada sahabat-sahabat rumah saya (Ega, Najla, Yessy, Mutiara, Saiza, Hulwah, Dian, Urfa, Tita, Maysa, Adella, Caecilia, Sri, Dalma, Allya, Aini, Delvina) yang telah mendoakan, memberi motivasi serta *support* untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Kepada seluruh responden yang sudah membantu proses pengerjaan tugas akhir penulis.
13. Teman-teman Manajemen FEB Universitas Nasional angkatan 2019 yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan informasi selama masa perkuliahan berjalan.
14. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam menyusun tugas akhir ini masih banyak kekurangan baik dari isi maupun susunan dalam penulisan. Dari pada itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca.

Terima kasih, Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR) | |
| HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM) | |
| LEMBAR PERNYATAAN | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| ABSTRAK | iv |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| A. Pengertian Pemasaran, Manajemen Pemasaran, dan Bauran Pemasaran | 6 |
| 1. Pengertian Pemasaran..... | 6 |
| 2. Manajemen Pemasaran..... | 6 |
| 3. Bauran Pemasaran | 7 |
| 4. Kepuasan Konsumen | 10 |
| 5. Kualitas Produk | 12 |
| 6. Citra Merek..... | 13 |
| 7. Persepsi Harga | 15 |
| B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian..... | 17 |
| 1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 17 |
| 2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen | 17 |
| 3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 17 |
| C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian..... | 18 |
| D. Kerangka Analisis..... | 23 |

| | |
|--|-----------|
| E. Hipotesis | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| A. Objek Penelitian | 26 |
| B. Data Penelitian | 26 |
| 1. Sumber Data dan Jenis Data..... | 26 |
| 2. Populasi dan Sampel..... | 27 |
| 3. Metode dan Alat Pengumpulan Data..... | 28 |
| 4. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis | 31 |
| 5. Uji Instrumen..... | 32 |
| 6. Uji Asumsi Klasik | 33 |
| 7. Uji Kelayakan Model | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 37 |
| A. Hasil Penelitian | 37 |
| 1. Deskripsi Data Penelitian..... | 37 |
| 2. Deskripsi Responden | 38 |
| 3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian | 45 |
| B. Pembahasan | 54 |
| 1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen | 54 |
| 2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 55 |
| 3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 56 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 57 |
| A. Kesimpulan | 57 |
| B. Saran | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |
| LAMPIRAN | 62 |

DAFTAR TABEL

| Keterangan | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1. 1 Top Brand Index Perawatan Pribadi (Sun Care) 2018-2021 | 2 |
| Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert..... | 29 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional | 29 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 38 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 39 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Berapa Kali Pemakaian..... | 41 |
| Tabel 4. 4 Penilaian Skala Likert..... | 42 |
| Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X1) | 42 |
| Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Citra Merek (X2) | 43 |
| Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Persepsi Harga (X3) | 44 |
| Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y) | 44 |
| Tabel 4. 9 Output Uji Validitas..... | 45 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas | 46 |
| Tabel 4. 11 Output Uji Normalitas | 47 |
| Tabel 4. 12 Output Uji Multikolinieritas | 48 |
| Tabel 4. 13 Output Uji Heteroskedastisitas | 49 |
| Tabel 4. 14 Output Uji Autokorelasi | 50 |
| Tabel 4. 15 Output Analisis Regresi Linear Berganda..... | 51 |
| Tabel 4. 16 Output Uji F..... | 52 |
| Tabel 4. 17 Output Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 53 |
| Tabel 4. 18 Output Uji t..... | 54 |



DAFTAR GAMBAR

| Keterangan | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Analisis..... | 24 |
| Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 39 |
| Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 40 |
| Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pemakaian..... | 41 |

