

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN CLORISMEN DI
CIMANGGIS KOTA DEPOK**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

YUDHA PRATAMA
NIM : 2411907760



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CLORISMEN DI
CIMANGGIS KOTA DEPOK**

Oleh:

Nama : YUDHA PRATAMA

NIM 2411907760

Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 22 Agustus 2023

Dosen pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Gena Prasetya Noor, S.H., M.M

Altatit Dianawati, S.Si., M.M.

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CLORISMEN
DI CIMANGGIS KOTA DEPOK**

Oleh :

Nama : YUDHA PRATAMA
NIM : 2411907760
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Agustus 2023
Waktu : 13.00 – 14.00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Judianto Tjahjo Nugroho, ST, MM (.....)

Anggota : Altatit Dianawati, S.Si, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: YUDHA PRATAMA
NIM	2411907760
Jurusan	: Manajemen
Nomor KTP	3276021206010018
Alamat	: Jl.SETYA BHAKTI PEKAPURAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Clorismen Di Kota Depok ini karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian haridiketahui bahwapernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, Agustus 2023

YUDHA PRATAMA

ABSTRAK

Yudha Pratama . NIM 2411907760. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Clorismen Di Cimanggis Kota Depok.

Pada era 4.0 ini, kesadaran untuk melakukan perawatan muncul tidak hanya di wanita, pria pun kini melakukan hal yang sama untuk tampil lebih maksimal dengan beragamnya produk skincare, persaingan bisnis ini menjadi sangat kompetitif. Clorismen sabun wajah adalah produk skincare yang banyak di perbincangkan para konsumen karena mempunyai minat dan daya beli yang tinggi. Banyak konsumen yang merasa puas karena kualitas produk ini. Dengan sadar produsen menghimbau lewat kualitas layanan untuk para konsumen agar tidak salah pakai produk. Skincare sabun wajah Clorismen ini punya harga yang bersaing dengan para kompetitor yang pastinya ramah dikantong konsumen. Produk Clorismen mengedepankan kepuasan pelanggan karena konsumen yang kurang maksimal dengan dirinya sendiri dan kini hadir produk clorismen yang membantu konsumen khususnya laki laki, Berani tampil maksimal adalah pilihan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Clorismen Cimanggis Kota Depok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 83,7% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya 16,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (melalui uji $F_{hitung} = 170.782 > \text{dari } F_{tabel} = 2,700$). Dan dari hasil uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa kualitas produk ($t_{hitung} 7,995 > t_{tabel} 1,980$), kualitas pelayanan ($t_{hitung} 2,411 > t_{tabel} 1,980$) dan harga ($t_{hitung} 3,068 > t_{tabel} 1,980$) signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis pada penelitian ini dapat diterima.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Yudha Pratama. NIM 2411907760. Influence of Product Quality, Quality Services, and Prices on Customer Satisfaction of Clorismen Products in Cimanggis Depok City

In this 4.0 era, awareness of taking care of it has emerged not only among women, men are now also doing the same thing to appear optimal with a variety of skincare products, this business competition has become very competitive. Clorismen facial soap is a skincare product that is widely discussed by consumers because it has high interest and I buy it. Many consumers are satisfied because of the quality of this product. Manufacturers consciously appeal to consumers through quality service so they don't use the wrong product. This Clorismen facial soap skincare has a competitive price with competitors which is definitely pocket friendly for consumers. Clorismen products prioritize customer satisfaction because consumers are less than optimal with themselves and now there are Clorismen products that help consumers, especially men. Dare to look your best is a choice.

The purpose of this research is to determine and analyze the influence of product quality, service quality and price on customer satisfaction at Clorismen Cimanggis, Depok City. The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out by purposive sampling. The sample consisted of 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test show that 83.7% of customer satisfaction factors can be explained by product quality, service quality and price while the remaining 16.3% is explained by other factors not examined in this research. The research results show that the variables product quality, quality service and price together have a significant effect on the customer satisfaction variable (via the F test $F_{count} = 170,782 > \text{from } F_{table} = 2,700$). And the results of the partial test (T test) show that product quality ($t_{count} 7.995 > t_{table} 1.980$), service quality ($t_{count} 2.411 > t_{table} 1.980$) and price ($t_{count} 3.068 > t_{table} 1.980$) are significant to customer satisfaction so that the hypothesis in this study can be accepted.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi guru terbaik dan menjadi suri tauladan bagi umat Islam diseluruh dunia.

Penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Clorismen Di Cimanggis Kota Depok”** ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat banyaknya konsumen skincare bermerek di Cimanggis Kota Depok, Oleh karena itu penulis ingin meneliti berapa banyak konsumen yang memilih produk dari Clorismen tersebut.

Dalam proses penulisannya, tentu penulis dibantu oleh banyak pihak. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, peneliti memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa’i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.

4. Bapak Gena Prasetya Noor, S.H., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi.
6. Para Staf dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Kepada sebagian konsumen yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan sudah banyak membantu penulis ketika melakukan penelitian
8. Ibunda Murniasih tercinta, dan Febby Ardianti cantikku serta keluarga besar yang telah memberikan cinta serta kasih sayang yang tak terhingga, doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Support System rekan –rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini

Terlepas dari semuanya penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan, dengan tangan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Depok, 22 Agustus 2023
Penulis,

Yudha Pratama

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah... ..	1
1.2. Identifikasi Masalah... ..	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Rumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian.....	3
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penelitian... ..	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kualitas Produk	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk.....	6
2.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	7
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	8
2.2. Kualitas Layanan	8
2.2.1. Karakteristik Layanan	9
2.2.2. Dimensi Kualitas Layanan... ..	9
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.3. Harga.....	11
2.3.1. Tujuan Penempatan Harga... ..	11
2.3.2. Indikator Harga... ..	12
2.4. Kepuasan Pelanggan	12
2.4.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan... ..	13
2.4.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4.3. Manfaat Kualitas Produk	14
2.5. Penelitian Terdahulu... ..	17
2.6. Kerangka Konseptual.....	17
2.7. Hipotesis... ..	19
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 20
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2 Jenis Sampel.....	20
3.3 Populasi dan Sampel	20

3.3.1. Populasi.....	21
3.3.2. Sampel	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5. Devinisi Oprasional Tabel	23
3.5.1. Variabel Bebas	24
3.5.2. Variabel Terikat	25
3.6. Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Skala Dan Angka Penafsiran.....	28
3.6.2. Persamaan Regresi.....	30
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	31
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.5. Uji Hipotesis	36
BAV IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.2. Karakteristik Responden... ..	42
4.1.3 Tanggapan Responden... ..	43
1. Kualitas Produk (X1).....	43
2. Kualitas Pelayanan (X2)	45
3. Harga (X3).....	46
4. Kepuasan Pelanggan (Y1)	48
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data... ..	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Realibilitas... ..	51
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Multikolineritas.....	54
3. Uji Heteroskedastisitas	54
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	56
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	56
2. Hasil Uji F (Simultan).....	57
3. Koefisien Determinasi	58
4. Hasil Uji t (Parsial)	58
5. Pengaruh Dominan... ..	59
4.2 Pembahasan	60
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Simpulan... ..	61
5.2. Saran... ..	61
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	20
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 3.6.1 Angka Penafsiran	29
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	47
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	50
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan.....	50
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	50
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.11. Tabel Kolmogorov – Smirnov... ..	53
Tabel 4.12. Tabel Uji Glejser.....	54
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinieritas (<i>Tolerance</i> dan VIF)... ..	55
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Berganda.....	56
Tabel 4.15. Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.16. Koefisien Determin	58
Tabel 4.17. Hasil Uji t (Uji Parsial)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 .Top Rank Pembersih Wajah Pria	2
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual	18
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	53
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan.....	65
Lampiran 2. Kuisioner.....	66
Lampiran 3. Tabulasi Data	69
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	70
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	76
Lampiran 6. Riwayat Hidup	77
Lampiran 7. Tabel F,r, dan t	78