

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK  
KOSMETIK WARDAH**

SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Nama : Muhamad Irfan

NIM : 43108010198



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK  
KOSMETIK WARDAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Nama : Muhamad Irfan

NIM : 43108010198



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Irfan

NIM : 43108010198

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia mendapatkan sanksi pembatalan skripsi ini apabila saya terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 November 2013



(Muhamad Irfan)  
NIM : 43108010198

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Irfan  
NIM : 43108010198  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap  
Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah  
Tanggal ujian skripsi : 31 Oktober 2013

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi



( Mochamad Rizki BBA., MBA )

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
S1

Ketua Program Studi Manajemen



( Dr. Wiwik Utami, Ak. MS )



( Dr. Rina Astini, SE.,MM )

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi

Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan

Kosmetik Wardah

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

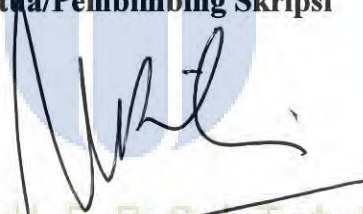
**Muhamad Irfan**

**43108010198**

Telah dipertahankan di Depan dewan penguji pada tanggal 31 Oktober 2013

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua/Pembimbing Skripsi**



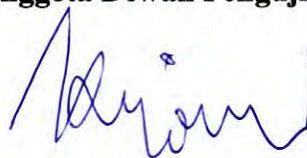
( Mochamad Rizki BBA., MBA )

**Anggota Dewan Penguji**



( Dr. Rina Astini, SE., MM )

**Anggota Dewan Penguji**



( Priono SE, ME )

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum wr, wb**

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji serta syukur kehadirat Allah SWT, Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti ini diberi kekuatan dan ketabahan dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ ***PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK KOSMETIK WARDAH*** ”.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan karya ilmiah ini masih banyak kekurangan-kekurangan, karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti. Walaupun demikian peneliti berusaha semaksimal mungkin menyelesaikan karya ilmiah ini dengan harapan dapat memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Dalam penyusunan karya ilmiah ini, peneliti mendapat bantuan serta dukungan dari pihak yang tidak ternilai harganya, dan dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini kepada :

1. Ayahanda Jamal dan Ibunda tercinta Sumiati yang tak henti-hentinya memberikan kasih sayang, semangat, doa dan materi yang tulus tak ternilai. Yang sampai akhir hayat tak akan bisa terbalas jasanya.
2. Kepada Adik-adik tercinta Doni Irwansyah dan Tri Rahmawati yang memberikan semangat dan doanya kepada penulis.
3. Kepada Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak.Ms selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K., SE.MM selaku wakil Dekan Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Kepada Ibu Dr. Rina Astini, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Kepada Bapak Mochamad Rizki BBA., MBA selaku Dosen Pembimbing skripsi saya, saya mengucapkan banyak terima kasih atas segala bimbingan serta ilmu yang diberikan dan kesabaran selama membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh jajaran Karyawan Universitas Mercu Buana khususnya fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
9. Terima kasih Kepada PT. Paragon Technology and Innovation (Wardah Cosmetics) yang mengizinkan saya melakukan penelitian hebat ini.

10. Terima kasih kepada Fiki Wahyuningsih yang selama saya kuliah selalu memberikan semangat, doa serta dukungan yang tidak akan bisa saya balas jasanya.
11. Terima kasih kepada saudara-saudara saya, sepupu-sepupu saya serta keponakan-keponakan tercinta saya ( Eko Prasetyo, Sania, Diah ) semoga saya bisa memberikan contoh yang baik kepada mereka.
12. Terima kasih kepada Sahabat-sahabat tercinta ( Bimo Wicaksono, SE , Yulian Suryo Pranoto, Septian Patria Perkasa, SE, Andri Wicaksono, Indra Adhitia Maulana, SE, Rahmadi Widodo, Zaki ) yang selalu menemani dan membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada sahabat-sahabat 18+ ( Om Azis, Indra Erot, Ikbal, Relfin, Kemal, Irul, Danang, Boyor, Guntar, Tompel, Haykal, Jenglot, Kesot, Sepri, Dedi, Yayan, Ari, Haryadi, Riki, Rahman, Salman, Ivan, Bondan, Bang Oji, Indra, Koswara, Muid, Ical, Imansyah, Diki, Bean, Arab, Nung ).
14. Terima kasih kepada Teman-teman Manajemen Angkatan 2008/2009 yang selama masa kuliah memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis.
15. Terima kasih kepada Teman-teman ( Ricky Hendri, Soni Saputra, Husein Muhammad, Deni Ardiansyah, Martha Sari, Rani Syarifah ) yang selalu memberi semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Tanpa dukungan doa, kesabaran dan semangat yang kalian berikan kepada



penulis, penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar sampai sekarang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

**Walaikumsalam, Wr, Wb.**

**Jakarta, 17 November 2013**

**Muhamad Irfan**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
ABSTRAK.....	xx
BAB I      PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6

	1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
	1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
	1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
	2.1 Pengertian Pemasaran.....	8
	2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
	2.3 Kualitas Produk .....	11
	2.4 Harga.....	17
	2.4.1 Pengertian Harga.....	17
	2.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	18
	2.5 Promosi.....	21
	2.6 Loyalitas Pelanggan.....	23
	2.7 Penelitian Terdahulu.....	29
	2.8 Kerangka Pemikiran.....	30
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
	3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
	3.1.1 Objek Penelitian .....	31

3.1.2 Sejarah Singkat PT Paragon Technology .....	31
3.2 Desain Penelitian.....	38
3.3 Hipotesis.....	38
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	39
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.7 Data dan Pengambilan Data.....	43
3.8 Populasi dan Sampel.....	43
3.8.1 Populasi.....	43
3.8.2 Sampel.....	43
3.9 Metode Analisis Data.....	44
3.9.1 Uji Validitas.....	44
3.9.2 Uji reabilitas.....	45
3.9.3 Analisis Deskriptif.....	46
3.9.4 Uji Normalitas.....	46
3.9.5 Uji Asumsi Klasik.....	46
a. Uji Autokorelasi.....	47

	b. Uji Heteroskedastisitas.....	47
	c. Uji Multikolinieritas .....	48
	3.9.6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
	a. Uji Signifikansi Parameter Individual ( Uji t )..	49
	b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F ).....	51
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
	4.1 Karakteristik Responden.....	52
	4.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	53
	4.1.2 Responden Menurut Usia.....	54
	4.1.3 Responden Menurut Lama Pemakaian.....	55
	4.1.4 Responden Menurut Fakultas.....	56
	4.1.5 Responden Menurut Uang Saku.....	57
	4.2 Analisis Hasil Kuesioner.....	57
	a. Kualitas Produk.....	58
	b. Harga.....	62
	c. Promosi.....	65
	d. Loyalitas Pelanggan.....	67

4.3 Hasil Analisis Data.....	70
4.3.1 Uji Validitas.....	70
4.3.2 Uji Reabilitas.....	74
a. Kualitas Produk.....	75
b. Harga.....	76
c. Promosi.....	76
d. Loyalitas Pelanggan.....	77
4.3.3 Uji Normalitas.....	77
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	78
1. Autokorelasi.....	78
2. Heteroskedastisitas.....	79
3. Multikolinieritas .....	80
4.3.5 Uji Analisis Regresi Berganda.....	81
a. Uji Signifikansi Parameter Individual ( Uji t )..	84
b. Uji Signifikansi Simultan ( Uji F ).....	86
 BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	88

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Volume penjualan kosmetik Wardah..... 2
Tabel 3.1	Operasional Variabel..... 40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin..... 53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia..... 54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Lama Pemakaian..... 55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Fakultas..... 56
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut Uang Saku..... 57
Tabel 4.6	Hasil Analisis Kualitas Produk Pertanyaan 1 ..... 58
Tabel 4.7	Hasil Analisis Kualitas Produk Pertanyaan 2..... 59
Tabel 4.8	Hasil Analisis Kualitas Produk Pertanyaan 3..... 59
Tabel 4.9	Hasil Analisis Kualitas Produk Pertanyaan 4..... 60
Tabel 4.10	Hasil Analisis Kualitas Produk Pertanyaan 5..... 61
Tabel 4.11	Hasil Analisis Harga Pertanyaan 1..... 62
Tabel 4.12	Hasil Analisis Harga Pertanyaan 2..... 63
Tabel 4.13	Hasil Analisis Harga Pertanyaan 3..... 63

Tabel 4.14	Hasil Analisis Harga Pertanyaan 4.....	64
Tabel 4.15	Hasil Analisis Harga Pertanyaan 5.....	64
Tabel 4.16	Hasil Analisis Promosi Pertanyaan 1.....	65
Tabel 4.17	Hasil Analisis Promosi Pertanyaan 2.....	66
Tabel 4.18	Hasil Analisis Promosi Pertanyaan 3.....	66
Tabel 4.19	Hasil Analisis Loyalitas Pelanggan Pertanyaan 1.....	67
Tabel 4.20	Hasil Analisis Loyalitas Pelanggan Pertanyaan 2.....	68
Tabel 4.21	Hasil Analisis Loyalitas Pelanggan Pertanyaan 3.....	68
Tabel 4.22	Hasil Analisis Loyalitas Pelanggan Pertanyaan 4.....	69
Tabel 4.23	Hasil Analisis Loyalitas Pelanggan Pertanyaan 5.....	70
Tabel 4.24	Hasil Analisis Uji Validitas Kualitas Produk.....	71
Tabel 4.25	Hasil Analisis Uji Validitas Harga.....	72
Tabel 4.26	Hasil Analisis Uji Validitas Promosi.....	73
Tabel 4.27	Hasil Analisis Uji Validitas Loyalitas Pelangga.....	74
Tabel 4.28	Hasil Analisis Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	75
Tabel 4.29	Hasil Analisis Uji Reliabilitas Harga.....	76
Tabel 4.30	Hasil Analisis Uji Reliabilitas Promosi.....	76



Tabel 4.31	Hasil Analisis Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	77
Tabel 4.32	Hasil Analisis Uji Normalitas.....	78
Tabel 4.33	Hasil Analisis Uji Autokorelasi.....	79
Tabel 4.34	Hasil Analisis Multikolinearitas .....	81
Tabel 4.35	Uji Analisis Regresi Berganda .....	82
Tabel 4.36	Uji Signifikansi Parameter Individual ( Uji t Statistik) .....	84
Tabel 4.37	Uji Signifikansi Simultan (Uji F Statistik).....	86



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas.....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	Rekapitulasi data kuesioner kualitas produk
LAMPIRAN 3	Rekapitulasi data kuesioner harga
LAMPIRAN 4	Rekapitulasi data kuesioner promosi
LAMPIRAN 5	Rekapitulasi data kuesioner loyalitas pelanggan
LAMPIRAN 6	Karakteristik responden
LAMPIRAN 7	Hasil analisis data