

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada Konsumen Scarlett Whitening Body Lotion
di DKI Jakarta)**

SKRIPSI



Nama : Nabila Kholipah

Nim : 43119010080

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada Konsumen Scarlett Whitening Body Lotion
di DKI Jakarta)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Nabila Kholipah

Nim : 43119010080

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Kholipah

Nim : 43119010080

Program Studi : Manajemen SI

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 Juli 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Nabila Kholipah


NIM: 43119010080

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nabila Kholipah
NIM : 43119010080
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen
Scarlett Whitening Body Lotion di DKI Jakarta)
Tanggal Sidang : 21 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Setyo Riyanto, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10232943



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari 1) Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen; 2) Harga terhadap Kepuasan Konsumen; 3) Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Scarlett Whitening Body Lotion. Penelitian ini menggunakan 120 responden dengan metode kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*. Dan menyebar kuesioner kepada konsumen Scarlett Whitening Body Lotion di DKI Jakarta yang kemudian datanya diolah menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Harga tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research was conducted with the aim to determine whether there is an influence of 1) Brand Image on Consumer Satisfaction; 2) Price on Consumer Satisfaction; 3) Product Quality on Consumer Satisfaction on Scarlett whitening body lotion products. This study used 120 respondents with quantitative methods, sampling technique using purposive sampling. And distributing questionnaires to consumers of Scarlett Whitening Body Lotion in the DKI Jakarta area, whose data is then processed using the Partial Least Square (PLS) analysis tool. The results of this study indicate that brand image has a significant positive effect on consumer satisfaction, Price does not have a significant positive effect on Customer Satisfaction, and Product Quality has a significant positive effect on Consumer Satisfaction.

Keywords: *Brand Image, Price, Product Quality, Consumer Satisfaction.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Scarlett Whitening Body Lotion di DKI Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Dr. Setyo Riyanto, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan rasa syukur atas kekuatan Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, AK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana;

3. Dudi Permana, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana;
4. Parwoto, Dr, ST ,MM selaku dosen Tugas Akhir sekaligus pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang telah sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini;
5. Seluruh dosen Program Studi S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengetahuan mengenai Manejemn;
6. Teman-temanku di Program Studi Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2019, atas segala dukungan dan diskusi dalam penyusunan penelitian ini;
7. Teristimewa, Ibunda dan Ayah tercinta, serta kakak dan adikku atas segala perhatian, dukungan moral maupun materil, nasihat, serta seluruh do'a yang tidak ada hentinya ditujukan kepada peneliti;
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doa yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis;

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 01 Juli 2023



Nabila Kholipah
NIM: 43119010080



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Manajemen Pemasaran.....	14
2. Kepuasan Konsumen.....	17
3. Citra Merek.....	23
4. Harga	27
5. Kualitas Produk	31
B. Peneliti Terdahulu	38
C. Hubungan Antar Variabel	48
D. Rerangka Pemikiran.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Waktu dan Tempat Penelitian	52
1. Waktu Penelitian	52
2. Tempat Penelitian.....	52

B. Desain Penelitian.....	52
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	53
1. Definisi Variabel	53
2. Operasional Variabel.....	54
D. Skala Pengukuran.....	57
E. Populasi dan Sampel Penelitian	58
1. Populasi	58
2. Sampel.....	58
F. Metode Pengumpulan Data	59
G. Metode Analisis Data.....	60
1. Analisis Deskriptif.....	60
2. Analisis Partial Least Square (PLS)	61
BAB IV	66
HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Analisis Deskriptif	66
1. Gambaran Umum	66
2. Sejarah.....	66
3. Logo.....	68
B. Deskripsi Responden.....	68
1. Karakteristik Responden	68
C. Deskripsi Variabel.....	70
1. Variabel Citra Merek.....	70
2. Variabel Harga.....	71
3. Variabel Kualitas Produk	73
4. Variabel Kepuasan Konsumen	74
D. Analisis Partial Least Square	75
1. Evaluasi Measurement (outer) Model	75
2. Pengujian Model Struktural (inner) Model	82
E. Pembahasan Hasil Penelitian	86
1. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	87

3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	88
BAB V.....	91
SIMPULAN DAN SARAN	91
A. Simpulan	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	101



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top 10 Brand Body Lotion Terlaris di E-commerce Periode 1-15 Agustus 2021.....	5
Tabel 1.2 Top Brand Body Lotion Terlaris di E-commerce Periode 17-31 Januari 2022	6
Tabel 1.3 Jenis dan Kualitas Produk Scarlett Whitening Body Lotion.....	8
Tabel 1.4 Pra Survei.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Operasional Variabel Citra Merek	55
Tabel 3.2 Operasional Variabel Harga.....	55
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kualitas Produk.....	56
Tabel 3.4 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	56
Tabel 3.5 Instrument Skala Likert.....	57
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	70
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	71
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	73
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen...	74
Tabel 4.8 Hasil pengujian Convergent Validity.....	75
Tabel 4.9 Hasil pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	78
Tabel 4.10 Hasil pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings).....	80
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)	81
Tabel 4.12 Hasil pengujian AVE	81
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Composite Reliability & Cronbach's Alpha....	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Nilai R-Square (R2).....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Q-Square (Q2)	83
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Marketplace Shopee Scarlett Whitening Body Lotion.....	4
Gambar 1.2 Marketplace Tokopedia Scarlett Whitening Body Lotion	4
Gambar 4.1 Logo Scarlett Whitening	68
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS	77
Gambar 4.3 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	79
Gambar 4.4 Hasil uji bootstrapping.	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Pra-Survei.....	101
Lampiran 2 : Hasil Pra-Survei.....	102
Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian	103

