

**ANALISIS PENGARUH MERK, KUALITAS, DAN HARGA PRODUK
KOSMETIK POND'S TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(DI FAKULTAS EKONOMI UMS)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Strata 1
Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Disusun Oleh:

**ARVINO PRAMUDIANTA
B 100 030 094**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2007

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH MERK, KUALITAS, DAN HARGA PRODUK
KOSMETIK POND'S TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (DI
FAKULTAS EKONOMI UMS)

Yang ditulis oleh: ARVINO PRAMUDIANTA, NIM : B 100 030 094

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, Oktober 2007

Pembimbing Utama

(Dra. Mabruroh, M.M.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. H. Syamsudin, MM)

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA **FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARVINO PRAMUDIANTA
NIM : B 100 030 094
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH MERK, KUALITAS, DAN HARGA PRODUK KOSMETIK POND'S TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (DI FAKULTAS EKONOMI UMS)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, OKTOBER 2007

Yang membuat pernyataan,

ARVINO PRAMUDIANTA

HALAMAN MOTTO

*Sesungguhnya hari kemarin adalah impian yang telah berakhir dan berlalu,
hari esok adalah cita-cita yang indah
sedangkan hari ini adalah kenyataan yang harus dihadapi
Maka hitung-hitunglah amalmu sebelum datang hari yang telah ditetapkan-
Nya
(La-Tahzan)*

*Ibu adalah segalanya.
Dialah pelipur duka kita, harapan kita kala sengsara, dan kekuatan kita
disaat tak berdaya.
Dialah sumber cinta, kasih, kecenderungan hati dan ampunan.
(Kahlil Gibran)*

*Sahabat sejati adalah orang-orang yang dapat berkata benar denganmu
Bukan orang-orang yang dapat membenarkan kata-katamu
(HAMKA)*

*Dengan ilmu kehidupan menjadi lebih mudah, dengan seni kehidupan
menjadi indah, dengan agama kehidupan menjadi terarah dan bermakna.
(H.A. Mukti Ali)*

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana terbaikku ini untuk keluarga besarku

(Bapak-Ibu tercinta, De vita, Kak sita, Kak devi, Kak andry, De disty dan Abimanyu serta Keluarga besar Gunungduk terkasih)

Yang selalu tidak henti-hentinya mencurahkan do'a dan restu, curahan kasih sayang, motivasi serta semangatnya, sehingga karya sederhanaku ini dapat terselesaikan dengan baik

Semua pihak yang dengan kerelaan hati membantu dan memotivasi untuk menyelesaikan karya sederhana ini.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih Pelimpah Cinta. Yang Maha Penyayang yang tiada Terbilang. Dialah sesembahan semua yang berada di langit dan di bumi. Maha Mengetahui segala yang ada di hadapan dan di belakang mereka. Kekuasaan-Nya meliputi langit dan bumi dimana tempat kembali segala sesuatu yang ada dijagat Mayapada ini dan Dialah Maha Tinggi dan Maha Besar. Shalawat salam dan berkah tercurah penuh kepada Rasulullah Muhammad SAW. Manusia Pilihan, cahaya umat, yang membawa risalah Islam. Semoga tercurah juga kepada keluarganya, keturunan, sahabat serta siapa saja yang akan selalu mengikuti sunnah dan ketauladannya untuk mengarahkan kehidupan di dunia ini. Skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH MERK, KUALITAS, DAN HARGA PRODUK KOSMETIK POND’S TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (DI FAKULTAS EKONOMI UMS)” ini penulis susun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan tidak menutup kemungkinan membutuhkan begitu banyak saran dan kritikan yang bersifat membangun sehingga dapat membantu penulis untuk menyusun karya ini dengan lebih sempurna lagi diwaktu yang akan datang. Maka tidaklah berlebihan apabila penulis juga berkenan menyampaikan rasa

terima kasih yang tulus dari hati yang terdalam kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Syamsudin, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Anton Agus Setyawan, SE, MSi selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan serta petunjuk dengan sabar dan bijaksana.
4. Ibu Dra. Mabruroh, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap pikiran dan waktunya serta untuk kesabarannya dalam membimbing dan mengarahkan penulisan skripsi mulai dari awal hingga selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh keluarga besar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Saudara/Saudari yang telah bersedia menjadi responden untuk data penelitian ini.
7. Bapak tersayang dan Ibu terkasih yang telah memberikan perhatian, motivasi, dorongan dan dukungan serta do'anya semoga jerih payahku selama ini sesuai dengan yang engkau harapkan.
8. Kakak-kakakku (Kak Sita, Kak Andri, Kak Devi), Adikku Disty, serta Ponakanku "Abimanyu" dan Keluarga besar Ngawi terima kasih yang telah memberikan curahan kasih dan sayang serta do'anya.

9. Istriku (De' Vita), Mertuaku, Serta Keluarga besar Gunungduk terima kasih yang telah memberikan curahan kasih dan sayang serta do'anya.
10. Buat Mas-mas yang ada di "Fajar.Com" makasih atas semua pikiran dan waktunya serta untuk kesabarannya dalam membimbing dan mengarahkan penulisan skripsi mulai dari awal hingga selesai.
11. Teman-teman Kampus-Koe: Rina-Ambon, Bebek "Lia", Eka, Retno, Riski, Heru, Endri, Bagus, Yuni, Th@2n, Sby, Nanang, Eko, Thi2s, Dimas, Evi, Ratna dan Teman-teman Kelas B dan Manajemen Akt "2003" serta Anak2 Kost " Anugrah " tanpa kalian aku tak akan jadi sekarang ini, makasih atas semua kerjasama dan canda tawa. Semoga persahabatan kita langgeng selalu.
12. Rekan dan teman-teman semua yang belum sempat aku sebutkan satu persatu, yang penting aku mau ngucapin makasih atas segala-galanya, aku tidak dapat membalas jasa-jasa kalian mungkin hanya karyaku ini yang dapat kupersembahkan untuk kalian semuanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan hidayahnya kepada kita semua. Amiiin..!!!

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Oktober 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemasaran	8
1. Pengertian Pemasaran	8
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	9

B. Perilaku Konsumen	10
1. Pengertian Perilaku Konsumen	10
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ...	12
C. Kepuasan Konsumen	16
1. Pengertian Kepuasan.....	16
2. Pengertian Kepuasan Konsumen	16
3. Dimensi Pokok Kepuasan Konsumen	17
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..	18
D. Pengaruh Merk, Kualitas Produk, Harga terhadap Kepuasan Konsumen	18
1. Merk.....	25
a. Pengertian Merk.....	19
b. Pengaruh Merk terhadap Kepuasan Konsumen	19
2. Kualitas Produk	26
a. Pengertian Kualitas	20
b. Pengertian Produk	21
c. Dimensi Kualitas Produk	21
d. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	24
3. Harga	24
a. Pengertian Harga.....	24
b. Prosedur Penetapan Harga	25
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga ..	27
d. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Kerangka Pemikiran	29
B. Hipotesis	30
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	31
1. Populasi	31
2. Sampel	31
3. Teknik Sampling	32
D. Data dan Sumber Data	32
1. Data Primer	32
2. Data Sekunder	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
1. Observasi.....	32
2. Wawancara	33
3. Kuesioner	33
4. Studi Pustaka	33
F. Instrumen Penelitian	33
G. Metode Analisis Data	34
1. Analisis Instrumen Penelitian	34
a. Analisis Validitas Kuesioner	34
b. Analisis Reliabilitas Kuesioner	35
2. Analisis Hipotesis Penelitian	36
a. Analisis Regresi Berganda	36
b. Uji t	36
c. Uji F	38
d. Koefisien Determinasi	39

3. Analisis Asumsi Klasik	40
a. Autokorelasi	40
b. Multikolinieritas	41
c. Heterokedastisitas	42

BAB IV HASIL PENELITIAN, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data Penelitian	44
1. Deskripsi Daerah Penelitian	44
a. Sejarah Singkat dan Perkembangan UMS	44
b. Visi dan Misi UMS	49
c. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi	49
d. Strategi Pengembangan Fakultas Ekonomi UMS	51
2. Deskripsi Produk Kosmetik	62
a. Sejarah Singkat Pond's di Indonesia.....	62
b. Jenis Produk Pond's	63
c. Manfaat dan Kegunaan Pond's	65
d. Keunggulan Merk Pond's	66
3. Deskripsi Responden	68
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Uang Saku	69
B. Analisis Data	70
1. Analisis Instrumen Penelitian	70
a. Uji Validitas Kuesioner	70
b. Uji Reliabilitas Kuesioner	72

2. Uji Hipotesis Penelitian.....	73
a. Analisis Regresi Berganda	73
b. Uji t	75
c. Uji F	79
d. Koefisien Determinasi (R^2)	80
3. Analisis Asumsi Klasik	81
a. Uji Autokorelasi	81
b. Uji Multikolinearitas	82
b. Uji Heteroskedastisitas	83
C. Pembahasan.....	83
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	86
B. Keterbatasan Penelitian	87
C. Saran-saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1. Kerangka Pemikiran	38
Gambar III.2. Uji Durbin Watson (DW-Watson)	41
Gambar IV.1 Daerah Kritis Uji Durbin-Watson	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Fakultas, Program Studi, dan Status Akademik UMS Tahun Akademik 2006/2007 48
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Uang Saku 69
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Merk (X_1) 70
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas (X_2) 70
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_3) 71
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) 72
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner 73
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda 74
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Uji Klein's Multikolinearitas 82
Tabel 4.11	Rangkuman Hasil Uji Regresi Glejser Heteroskedastisitas 83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Deskripsi Jawaban Responden

Lampiran 3. Analisis Instrumen Penelitian

Lampiran 4. Analisis Hipotesis Penelitian

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6. Distribusi Nilai r_{tabel} Pada Taraf Signifikansi 5% dan 1%

Lampiran 7. Distribusi Nilai t_{tabel}

Lampiran 8. Distribusi Nilai $F_{0,05}$

Lampiran 9. Distribusi Tabel Durbin Watson Level of Significance $\alpha=0,05$

ABSTRAKSI

Perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian adalah: 1) Adakah pengaruh merk, kualitas dan harga produk kosmetik Pond's secara individual terhadap kepuasan konsumen? 2) Adakah pengaruh merk, kualitas dan harga produk kosmetik Pond's secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen? 3) Faktor manakah yang paling dominan pengaruhnya diantara ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan konsumen?

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan obyek. Sampel penelitian yang diambil 100 responden pengguna kosmetik Pond's di Fakultas Ekonomi UMS dengan teknik *random sampling* dengan metode *convenience*, artinya anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel, dan berdasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji t, uji F dan Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Pernyataan hipotesis pertama yaitu terdapat pengaruh yang kuat antara merk, kualitas dan harga produk kosmetik Pond's secara individual terhadap kepuasan konsumen dapat diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel merk = 0,287; kualitas = 0,399, harga = 0,270 artinya variabel merk, kualitas, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu didukung hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} variabel merk = 3,735; kualitas = 4,510; harga = 3,249 lebih besar t_{tabel} 1,988 pada taraf signifikansi 0,000, 0,000, 0,002, sehingga menolak H_0 berarti ada pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel merk (X_1), kualitas (X_2), harga (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y). Pernyataan hipotesis kedua yaitu terdapat pengaruh yang kuat antara merk, kualitas dan harga produk kosmetik Pond's secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dapat diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 86,461 > F_{tabel} sebesar 2,68 dan didukung dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,721% yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel merk, kualitas dan harga terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 72,1% sedangkan sisanya sebesar 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Sedangkan pernyataan hipotesis ketiga yaitu kualitas mempunyai pengaruh yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen terbukti. Hal ini dibuktikan dari hasil koefisien regresi yang diperoleh nilai koefisien regresi (B) yang paling besar adalah variabel kualitas (X_2) sebesar 0,399, dan didukung dari t_{hitung} yang sebesar 4,510, sehingga variabel yang paling dominan pengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel kualitas (X_2).

Kata kunci: merk, kualitas, harga, kepuasan konsumen