

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vii
LEMBAR MOTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10

KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1. Teori Pendukung .....	10
2.1.1. Kualitas Produk.....	10
2.1.2. Harga.....	13
2.1.3. Promosi .....	14
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	21
2.2.1. Kerangka Teoritik .....	21
2.2.2. Penelitian yang Relevan.....	23
2.2.3. Pengembangan Hipotesis .....	40
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
3.1.1. Waktu Penelitian.....	42
3.1.2. Tempat Penelitian.....	42
3.2. Desain Penelitian.....	42
3.2.1. Metode Penelitian.....	42
3.2.2. Kontelasi Pengaruh Antar Variabel .....	43
3.3. Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1. Populasi.....	44

3.3.2.	Sampel.....	44
3.4.	Pengembangan Instrumen .....	45
3.4.1.	Kualitas Produk ( <b>X1</b> ).....	45
3.4.2.	Harga ( <b>X2</b> ).....	49
3.4.3.	Promosi ( <b>X3</b> ).....	53
3.4.4.	Kepuasan Pelanggan ( <b>Y</b> ).....	57
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6.	Teknik Analisis Data.....	62
3.6.1.	Uji Persyaratan Analisis.....	62
3.6.2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	63
3.6.3.	Uji Hipotesis.....	63
3.6.4.	Koefisien Determinasi ( <b>R2</b> ).....	64
BAB IV	.....	65
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	65
4.1.	Deskripsi Data.....	65
4.1.1.	Profil Responden.....	65
4.1.2.	Profil Data.....	69
4.2.	Teknik Analisis Data.....	83
4.2.1.	Uji Persyaratan Analisis.....	83
4.2.2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	87

4.2.3. Uji Hipotesis.....	89
4.2.4. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	91
4.3. Pembahasan .....	94
4.3.1. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	94
4.3.2. Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	95
4.3.3. Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	96
BAB V.....	98
PENUTUP.....	98
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Implikasi.....	99
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	101
5.4. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN.....	113

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian yang Relevan .....	29
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbandingan Jurnal.....	32
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk.....	45
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Instrumen.....	46
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Harga.....	49
Tabel 3. 4 Skala Penilaian Instrumen.....	50
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Promosi .....	54
Tabel 3. 6 Skala Penilaian Instrumen.....	54
Tabel 3. 7 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	58
Tabel 3. 8 Skala Penilaian Instrumen.....	59
Tabel 4. 1 Sebaran Wilayah Tempat Tinggal Responden.....	65
Tabel 4. 2 Sebaran Jenis Kelamin Responden .....	66
Tabel 4. 3 Sebaran Usia Responden.....	66
Tabel 4. 4 Sebaran Tingkat Pendidikan Responden.....	67
Tabel 4. 5 Sebaran StatusPekerjaan .....	68
Tabel 4. 6 Sebaran Status Pernikahan .....	68
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X1).....	70
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1).....	71
Tabel 4. 9 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Produk .....	72
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Harga (X2).....	73
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2) .....	74
Tabel 4. 12 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Harga.....	76

Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Promosi (X3) .....	77
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi (X3) .....	78
Tabel 4. 15 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Promosi .....	79
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	81
Tabel 4. 17 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	83
Tabel 4. 18 Uji Normalitas.....	84
Tabel 4. 19 Uji Linieritas X1 terhadap Y.....	85
Tabel 4. 20 Uji Linieritas X2 terhadap Y.....	86
Tabel 4. 21 Uji Linieritas X3 terhadap Y.....	86
Tabel 4. 22 Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	87
Tabel 4. 23 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X1 terhadap Y.....	90
Tabel 4. 24 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X2 terhadap Y.....	90
Tabel 4. 25 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X3 terhadap Y.....	91
Tabel 4. 26 Uji Koefisien Determinasi X1 terhadap Y.....	92
Tabel 4. 27 Uji Koefisien Determinasi X2 terhadap Y.....	92
Tabel 4. 28 Uji Koefisien Determinasi X2 terhadap Y.....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jenis Kelamin .....	2
Gambar 1. 2 Usia Pengguna Skincare.....	3
Gambar 1. 3 Merk Skincare .....	3
Gambar 1. 4 Produk Skincare Wardah.....	4
Gambar 1. 5 Lama Penggunaan Produk Skincare.....	5
Gambar 1. 6 Alasan Membeli Produk Skincare.....	5
Gambar 1. 7 Masalah dalam pemakaian produk skincare.....	7
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	41
Gambar 3. 1 Kontelasi Antar Variabel.....	43
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Kualitas Produk.....	71
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Harga.....	75
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Promosi .....	78
Gambar 4. 4 Grafik Histogram Penelitiannya.....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi .....	113
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi .....	114
Lampiran 3 Kuesioner Survei Awal .....	115
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba .....	118
Lampiran 5 Skor Uji Coba Instrumen Validitas X1 (Kualitas Produk) .....	123
Lampiran 6 Skor Uji Coba Instrumen Validitas X2 (Harga) .....	124
Lampiran 7 Skor Uji Coba Instrumen Validitas X3 (Promosi) .....	125
Lampiran 8 Skor Uji Coba Instrumen Validitas Y (Kepuasan Pelanggan) .....	126
Lampiran 9 Kuesioner Final .....	127
Lampiran 10 Tabulasi Data Mentah Variabel X1 (KP) .....	132
Lampiran 11 Tabulasi Data Mentah Variabel X2 (H) .....	137
Lampiran 12 Tabulasi Data Mentah Variabel X3 (P) .....	142
Lampiran 13 Tabulasi Data Mentah Variabel Y (KPL) .....	147
Lampiran 14 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1) .....	152
Lampiran 15 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2) .....	153
Lampiran 16 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi (X3) .....	154
Lampiran 17 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	155
Lampiran 18 Tabel Uji t .....	156
Lampiran 19 Cek Plagiarisme Menggunakan Turnitin .....	157
Lampiran 20 Daftar Riwayat Hidup .....	158