

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA SKINCARE THE ORIGINOTE DI  
KECAMATAN GAJAH MUNGKUR**

**SKRIPSI**

Memenuhi Persyaratan  
untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

**AHLA SOFIATHUL MUNA**

**NPM. 201003612012193**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
2023/2024**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SKINCARE THE ORIGINOTE DI KECAMATAN GAJAH MUNGKUR**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**AHLA SOFIATHUL MUNA**

NPM. 201003612012193

Telah disetujui Pembimbing

Pada tanggal 4 Maret 2024

Prof. Dr. Gita Sugiyanti, Msi  
Dosen Penguji 1

Drs. H. Hasyim, SE, MM  
Dosen Pembimbing

Drs. Heru Eko Prasetyo, SE, MM  
Dosen Penguji 2

Semarang, 29 Februari 2024

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Dekan

Dra. Nurchayati,SE.MM.Akt.CA  
NRP. 111357

## **HALAMAN MOTTO**

### **MOTTO**

“Bangun kesuksesan dari kegagalan. Keputusan dan kegagalan adalah dua batu loncatan yang paling baik menuju kesuksesan”

(Dale Carnegie)

“Tidak ada keberhasilan yang datang secara instan, semuanya memerlukan perjuangan dan kerja keras”

(Pak Hasyim)

“Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah”

(Ayu Estiningtyas)

Judul :Pengaruh Kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan melalui citra merek sebagai variabel intervening pada skincare the originote di kecamatan gajah mungkur

Title :The influence of product quality and price perception on customer satisfaction through brand image as an intervening variable in The Originote skincare in Gajah Mungkur sub-district

Nama : Ahla Sofiathul Muna

Npm :201003612012193

### **ABSTRAK**

Riset ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan melalui citra merek sebagai variabel intervening pada skincare the originote di kecamatan gajah mungkur. Sampel yang digunakan dalam riset ini yaitu 96 remaja yang memakai atau pernah mencoba skincare the originote. Adapun variabel dalam riset ini ialah kualitas produk, persepsi harga sebagai variabel independen citra merek sebagai variabel intervening dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam riset ini yakni analisis regresi linear berganda dan sobel test. Hasil riset ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Citra Merek, lalu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan variabel Persepsi Harga memiliki pengaruh yang negative tetapi signifikan. Dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kualitas Produk, Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Citra Merek pada Skincare The Originote.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Persepsi Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT, karenan berkat Rahmat-Nya penulis berhasil menuntaskan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Skincare The Originote di Kecamatan Gajah Mungkur”.

Penulisan skripsi ini ditujukan guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Dalam penyusunan skripsi, terdapat beberapa pihak yang turut membantu penulis. Maka dari itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nurchayati MM, AK.CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Drs. H. Hasyim, SE,MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan baik.
3. Ibu Prof. Dr. Gita Sugiyanti, Msi selaku dosen penguji 1, dan Bapak Drs. Heru Eko Prasetyo, SE.MM selaku dosen penguji 2, yang sudah dengan sabar menguji dan memberi saran sehingga penulis bisa menuntaskan skripsi dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen yang sudah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
5. Cinta pertama dan pintu surgaku, Ayah Sarikin dan Bunda Amarah. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Kepada adik saya Putri Jazilatul Kamila. Terimakasih telah memberikan semangat dan menjadi bagian besar untuk memotivasi berjuang sampai saat ini.

7. Seluruh teman-teman yang selalu membantu dengan cara mereka sendiri.

Semoga Tuhan YME senantiasa memberi berkah dan kasih-Nya kepada semua yang sudah memberikan bantuan. Semoga tulisan ini bermanfaat.

Semarang, 29 Februari 2024

Penulis

Ahla Sofiathul Muna

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Pertanyaan Peneliti.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Telaah Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Persepsi Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Citra Merek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.6.1 Kerangka Pemikiran Teoritis ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.4	Pengajuan Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Analisis Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....**Error! Bookmark not defined.

4.1	Deskripsi Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Responden Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Deskripsi variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Analisis Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Uji Goodness Of Fit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6	Uji Intervening .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....** V-Error! Bookmark not defined.

5.1	Kesimpulan .....	<b>V-Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran.....	<b>V-Error! Bookmark not defined.</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Research Gap .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Distribusi Responden berdasarkan Umur**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Produk**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Tanggapan Responden mengenai Persepsi Harga**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Tanggapan Responden mengenai Citra Merek**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model Pertama ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model Kedua..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Model Regresi Linear Pertama..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Model Regresi Linear Kedua**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas Model Regresi Linear Pertama..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas Model Regresi Linear Kedua..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Hasil Uji Heterokedastisitas Model Regresi Linear Pertama ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas Model Regresi Linear Kedua..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi Model Regresi Linear Pertama .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi Model Regresi Linear Kedua ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Hasil Uji Statistik F Model Regresi Linear Pertama**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Hasil Uji Statistik F Model Regresi Linear Kedua**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Model Regresi Linear Pertama**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis Model Regresi Lenear Kedua**Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 1. 1 Pendapatan Produk Perawatan dan Kecantikan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Analisis Jalur .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Hasil Sobel Test Pertama .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Hasil Sobel Test Kedua .....**Error! Bookmark not defined.**



## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Nomor Lampiran**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Frekuensi Variabel

Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linear, Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas,  
Uji Multikolinearitas Model Pertama

Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi Linear, Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas,  
Uji Multikolinearitas Model Kedua

