

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK *SKINCARE* WARDAH WARDAH PADA *MARKETPLACE*
DIGITAL SHOPEE DI KECAMATAN LIMBANGAN KABUPATEN
KENDAL**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Drajad Sarjana S-1

Program Studi Managemen



MERLINDA SILVIA EVITASARI

NPM 201003612012140

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH *BRAND AWARENESS*, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK *SKINCARE* WARDAH WARDAH PADA DIGITAL
***MARKETPLACE* SHOPEE DI KECAMATAN LIMBANGAN**
KABUPATEN KENDAL

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

MERLINDA SILVIA EVITASARI

NPM 201003612012140

Telah siap untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Dr Frans Sudirja, S.E., M.M., M.Si., Ak., CA

Penguji 1

Dr. Tri Widayanti, S.E., M.Si.

Pembimbing

Drs. Syahtri Wardana Priyambodo, S.E., M.M

Penguji 2

Semarang, 21 Maret 2025

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945

Ketua prodi

Galuh Yuniarto, S.E., M.M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh brand awareness, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian adalah pengguna Shopee di Kecamatan Limbangan, Kabupaten Kendal, yang telah melakukan pembelian produk skincare Wardah minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 84 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa brand awareness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar 3,015 lebih besar dari t tabel 1,990 dan signifikansi $0,003 < 0,05$, serta memberikan pengaruh sebesar 0,362. Kualitas produk juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $3,278 > t$ tabel dan signifikansi $0,002 < 0,05$, dengan pengaruh sebesar 0,385. Selain itu, kualitas layanan turut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung $3,198 > t$ tabel dan signifikansi $0,002 < 0,05$, serta pengaruh sebesar 0,379. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut terbukti secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Brand Awareness, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Skincare Wardah, Shopee.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh *Brand awareness*, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk *Skincare* wardah pada Digital *Marketplace* Shopee di Kecamatan LIMBANGAN KABUPATEN KENDAL ". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Nurcahayati, M.M., Ak. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Galuh Yuniarto, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Dr. Tri Widayati, SE,MSi. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr Frans Sudirja, S.E., M.M., M.Si., Ak., CA_penguji 1 dan Bapak Drs. Syahtri Wardana Priyambodo, S.E., M.M_penguji 2 yang telah memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan. Semoga skripsi ini bermanfaat, secara teoritis dan praktis

SEMARANG, 21 Maret 2025

MERLINDA SILVIA E

201003612012140

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	I - Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	I - Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	I - Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan penelitian	I - Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	I - Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	I - Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	I - Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Praktis	I - Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II - Error! Bookmark not defined.
2.1 Telaah Teori	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.1 <i>Brand awareness</i>	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Manfaat Brand awareness	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Brand awareness	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Indikator Brand awareness.....	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Produk.....	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Manfaat Kualitas Produk	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3. Indikator Kualitas Produk	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Layanan.....	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Manfaat Kualitas Layanan	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan	II - Error! Bookmark not defined.

2.1.3.3	Indikator Kualitas Layanan	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1	Manfaat Kepuasan Pelanggan	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2	Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Studi Terdahulu.....	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Kerangka pemikiran teoritis dan rumusan hipotesis	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.6.1	Hubungan <i>Brand awareness</i> dan Kepuasan Pelanggan	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.6.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.6.3	Dampak Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	II - Error! Bookmark not defined.
2.1.6.4	Interaksi antara <i>Brand awareness</i> , Kualitas Produk, dan Kualitas II Layanan	II - Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		III - Error! Bookmark not defined.
3.1	Populasi Dan Sampel	III - Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Populasi	III - Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Sampel.....	III - Error! Bookmark not defined.
3.2	Variabel Penelitian Dan Pengukuran	III - Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Variabel Penelitian	III - Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Pengukuran Variabel.....	III - Error! Bookmark not defined.
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	III - Error! Bookmark not defined.
3.4	Pengujian Instrumen Penelitian	III - Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Uji validasi	III - Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Uji Reliabilitas	III - Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisi Data	III - Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Analisis Deskriptif	III - Error! Bookmark not defined.
3.6	Analisis Hasil Penelitian	III - Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda	III - Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	III - Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Uji Model	III - Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	III - Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	IV - Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV - Error! Bookmark not defined.
4.2. Analisis Data	IV - Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..	IV - Error! Bookmark not defined.
4.2.1.1. Analisis Deskriptif Variabel <i>Brand awareness</i> ...	IV - Error! Bookmark not defined.
4.2.1.2. Analisis Deskriptif Variabel kualitas produk.	V - Error! Bookmark not defined.
4.2.1.3. Analisis Deskriptif Variabel kualitas layanan.....	IV - Error! Bookmark not defined.
4.2.1.4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	IV - Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Analisis Regresi linier Berganda.....	IV - Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	IV - Error! Bookmark not defined.
4.2.4. <i>Goodness of Fit</i> (Uji Model).....	IV - Error! Bookmark not defined.
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	IV - Error! Bookmark not defined.
4.4. Pembahasan.....	IV - Error! Bookmark not defined.
4.4.1. Pengaruh <i>brand awareness</i> terhadap kepuasan pelanggan	IV - Error! Bookmark not defined.
4.4.2. Pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan pelanggan	IV - Error! Bookmark not defined.
4.4.3. Pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	IV - Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	V - 70
5.1. Kesimpulan	V - 70
5.2. Saran	V - 70

DAFTAR TABEL

Table 1 Data Persaingan Top Marketplace Di Indonesia 2020/2024	I - Error! Bookmark not defined.
Table 2 Research gap	I - Error! Bookmark not defined.
Table 3 Permasalahan Terkait Kepuasan Pelanggan di Shopee.....	I - Error! Bookmark not defined.
Table 4 Studi terdahulu	II - Error! Bookmark not defined.
Table 5 Definisi Operasional Variabel.....	III - Error! Bookmark not defined.
Table 6 Uji Validitas	III - Error! Bookmark not defined.
Table 7 Uji Reliabilitas	III - Error! Bookmark not defined.
Table 8 Deskripsi Berdasarkan Usia	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 9 Deskripsi Berdasarkan Lama Usaha .	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 10 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan Responden	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 11 Deskripsi Berdasarkan Pendapatan Responden ...	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 12 Tanggapan Responden terhadap <i>Brand awareness</i>	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 13 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 14 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 15 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 16 Koefisien Regresi.....	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 17 Uji Normalitas.....	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 19 Uji Multikolinieritas.....	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 20 Uji Koefisien Determinasi	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 21 Uji F	IV - Error! Bookmark not defined.
Table 22 Uji t	IV - Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Penjualan produk di shopeeI - **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2 Model Pengaruh *Brand awareness*, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Poduk *Skincare* wardah di Digital Maketplace SHOPEE pada Kecamatan Liimbangan kabupaten kendalII - **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

