

**KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PROMOSI SEBAGAI
ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
MASKARA MAYBELLINE**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen

Univeritas Ahmad Dahlan

Yogyakarta



Disusun Oleh:

Cantika Krisna Ndaru

1900011216

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN
KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PROMOSI
SEBAGAI ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN
PRODUK MASKARA MAYBELLINE

Diajukan oleh :
CANTIKA KRISNA NDARU
NIM : 1900011216

Telah disetujui oleh :

Pembimbing



Dr. Fitroh Adilla, M. Si

NIY : 60010373

12 Februari 2023

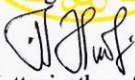
HALAMAN PENGESAHAN
KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PROMOSI
SEBAGAI ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN
PRODUK MASKARA MAYBELLINE

Diajukan Oleh
CANTIKA KRISNA NDARU
NIM: 1900011216

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal: 12 Februari 2023

Yang terdiri dari


Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si
NIY. 60010373


Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si
NIY. 60960151


Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc.
NIY. 60090572

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dini Yuniarti, S.E., M.Si
NIY. 60960144

Pernyataan Tidak Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cantika Krisna Ndaru

NIM : 1900011216

Email : cantikakrisna22@gmail.com

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Promosi Sebagai Antecedent
Kepuasan Konsumen Produk Maskara Maybelline

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasilpelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oranglain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan danketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 01 Maret 2023

Yang Menyatakan



(Cantika Krisna Ndaru)

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cantika Krisna Ndaru
NIM : 1900011216
Email : cantikakrisna22@gmail.com
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul tugas akhir : Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi Sebagai
Anteseden Kepuasan Konsumen Produk Maskara Maybelline

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

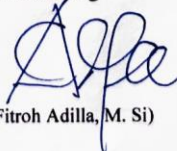
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 01 Maret 2023



(Cantika Krisna Ndaru)

Mengetahui,
Pembimbing



(Dr. Fitroh Adilla, M. Si)

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PROMOSI SEBAGAI ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN PRODUK MASKARA MAYBELINE**

Ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 12 Februari 2023
Yang menyatakan



Cantika Krisna Ndaru

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si
NIY. 60960151

Saksi 2, Anggota Tim Penguji
Penguji

Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si
NIY. 60010373

Saksi 3, Anggota Tim

Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc.
NIY. 60090572

MOTTO

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes storiess*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya! 😊

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa do’a.”

(Ridwan Kamil)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi Sebagai Antecedent Kepuasan Konsumen Produk Maskara Maybelline”.

Adapun penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen jenjang Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.Muchlas Arkanuddin, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang selalu memberikan surat izin agar dapat melakukan penelitian/ kegiatan perkuliahan di Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Dr. Fitroh Adilla M. Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan saran serta memberikan semangat selama penulisan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. Seluruh dosen dan staf Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu selama proses perkuliahan.
6. Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta, Bapak Sukriswanto dan Ibu Rina Susilowati yang telah memberikan segalanya, selalu memberikan semangat, do'a, dan dukungan sehingga dapat sampai pada tahap ini.
7. Bripda Doni Dewandaru yang senantiasa memberikan semangat, do'a, dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Kedua tante saya, Erlinawati dan Titin fatmiati yang selalu mendengar keluh kesah dan memberikan support.
9. Teman-teman dekat saya Dianita Putri, Fatih Fahriyyani Fadila, Rena Marcella, Dita Melinia, Maudy Farah Islamika, Liana Mawarti, Anggi Agnes Saputri, Alvi Andra Adisya Maulani, Eka Febriana, yang selalu memberikan support dan saran, mendengarkan keluh kesah dan menemani selama di bangku perkuliahan.
10. Teman-teman mahasiswa angkatan 2019 yang sudah sama-sama berjuang dari awal perkuliahan sampai pada saat ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, do'a, bantuan, dan semangat.

Yogyakarta, 11 Februari 2023
Penulis

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized loop on the left and a series of vertical strokes on the right.

Cantika Krisna Ndaru

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK PAGIAT	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Pengembangan Hipotesis.....	20
C. Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Populasi dan Sampel	24
B. Teknik Pengambilan Sampel	24
C. Jenis Data.....	25
D. Sumber Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Definisi Operasional Variabel.....	27
G. Skala Pengukuran Variabel.....	30
H. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)	31

I. Analisis Data (Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, dan Uji Koefisien Determinasi (R Square)	32
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Objek Penelitian	35
B. Karakteristik Responden.....	36
C. Hasil Uji Instrumen	39
D. Analisis Data.....	46
E. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Keterbatasan Penelitian	53
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Grafik data konsumen Maskara Maybelline, Wardah, dan La Tulipe pada tahun 2019 – 2020	4
Tabel 3.1 Pemberian skor untuk jawaban kuesioner	31
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	36
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	37
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	38
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	38
Tabel 4.5 Nilai KMO Kualitas Produk	40
Tabel 4.6 Hasil Uji variabel Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.7 Nilai KMO Citra Merek	41
Tabel 4.8 Hasil Uji variabel Citra Merek.....	41
Tabel 4.9 Nilai KMO Promosi	42
Tabel 4.10 Hasil Uji variabel Promosi.....	42
Tabel 4.11 Nilai KMO Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.12 Hasil Uji variabel Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas semua variabel	44
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Uji Parsial)	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Model Penelitian.....	23
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data Tahap 1.....	59
Lampiran 2 Tabulasi Data Tahap 2.....	79
Lampiran 3 Output Hasil KMO dan Uji Validitas.....	99
Lampiran 4 Output Hasil Uji Reliabilitas	107
Lampiran 5 Output Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	113
Lampiran 6 Output Hasil Uji Parsial (Uji t).....	113
Lampiran 7 Output Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	113
Lampiran 8 Kuesioner.....	114

**KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN PROMOSI
SEBAGAI ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN
PRODUK KOSMETIK MASKARA
MAYBELLINE**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi Sebagai Anteseden Kepuasan Konsumen Produk Maskara Maybelline. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang pernah membeli produk Maskara Maybelline. Sampel pada penelitian ini yaitu sebagian masyarakat yang pernah membeli produk Maskara Maybelline yang berjumlah 190 responden. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu Metode *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Metode analisis data yang digunakan meliputi Uji validitas dan Uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, Uji t dan Uji Koefisien determinasi (R^2). Alat analisis data yang digunakan adalah *Statistical Program for Social Science* (SPSS) versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Promosi, dan Kepuasan Konsumen.

