**KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK, *CELEBRITY ENDORSE*, DAN KEPERCAYAAN PRODUK SCARLETT WHITENING DI SURAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas islam Batik Surakarta**

**Oleh:**

**MELINDA PUTRI WARDANI**

**NIM. 2018020012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM BATIK**

**SURAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini setelah membaca skripsi dengan judul :

**KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK, *CELEBRITY ENDORSE*, DAN KEPERCAYAAN PRODUK SCARLETT WHITENING DI SURAKARTA**

**Oleh :**

**Melinda Putri Wardani**

**NIM: 2018020012**

Telah Setuju Untuk Dipertahankan Dihadapan Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta

Surakarta, 31 Januari 2022

|  |  |
| --- | --- |
| Pembimbing IDr. Ida Aryati Dyah Purnomo Wulan,SE, MH., M.Si | Pembimbing IIRatna Damayanti, ST.,MM |

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen

**Fithri Setya Marwati, SE, MM**

NIDN.0603088405

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi telah diterima dan disahkan untuk memenuhi syarat dan tugas guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Progam Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.

Pada hari : Senin

Tanggal : 31 Januati 2022

Tim Penguji Skripsi

Dr. Ida Aryati DPW, SE. MH., M.Si (..............................)

Ketua

Ratna Damayanti, ST.,MM (..............................)

Sekertaris

Dr. H. Bambang Mursito, MM (..............................)

Anggota

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Batik Surakarta

**Dr. Ec. Dra. Hj. Istiatin, SE, MM**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Melinda Putri wardani

NIM : 2018020012

JudulSkripsi : **Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Produk, *Celebrity Endorse*, Dan Kepercayaan produk Scarlett Whitening di Surakarta.**

 Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan pengetahuan saya skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang diacu dalam naskah ini secara tertulis dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 31 Januari 2022

Melinda Putri Wardani

NPM 2018020012

**MOTTO**

“Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu belajarlah tenang dan sabar.”

(Imam Syafi’i)

“Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa.”

(Elon Musk)

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

(Dale Carnegie)

*“The best way to get started is to quit talking and begin doing.”*

(Walt Disney)

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan rasa hormat dan bangga, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada Ibunda tersayang Wiwin Setyaningsih yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepadaku.
2. Segenap keluarga Ariwibowo dan Dwi Andjarjani selaku Pakdhe dan Budhe tercinta yang telah menyemangati dan membantu moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Adikku Mohan surya satria sosok adik yang baik, selalu mendukung serta membantuku sampai saat ini.
4. Untuk yang selalu menemani disuka dan dukaku Amalia Novel Agsa, Juwita Eka Mursani dan Surya Kusuma D.W merupakan teman mencari ilmu bersama dan teman berjuang yang membuatku semangat hingga dititik ini.
5. Kakak tingkatku Mahartiwi kusuma wardhani dan Rizal fadillah syahidin yang tiada henti-hentinya membantuku dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap keluarga Paduan Suara Mahasiswa yang senantiasa mengisi hari-hari dengan latihan untuk persiapan wisuda dan banyak lagi kenangan yang telah terukir selama 3 tahun ini. Terimakasih sudah menjadi keluarga kedua setelah keluarga dirumah.
7. Keluarga besar Universitas Islam Batik Surakarta terutama bagi para Dosen Fakultas Ekonomi, terimakasih atas bimbingannya selama ini, semoga bimbingan yang saya dapatkan bisa memberi keberkahan bagi kita semua.

# **KATA PENGANTAR**



*Assalamu’alaikumWarohmatullahiWabarokatuh*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Kualitas Produk, *Celebrity Endorse*, dan Kepercayaan produk Scarlett Whitening di Surakarta” dengan baik dan lancar. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. H. Amir Junaidi, SH, MH selaku Rektor Universitas Islam Batik Surakarta.
2. Dr. Ec. Dra. Hj. Istiatin, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.
3. Fitri Setya Marwati, SE, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.
4. Dr. Ida Aryati DPW, SE, MH, MSi selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Ratna Damayanti, ST, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Islam Batik Surakarta yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Surakarta, 31 Januari 2022

(Penulis)

(Melinda Putri Wardani)

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

MOTTO v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

ABSTRACT xvi

ABSTRAK xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang 1
2. Rumusan Masalah 6
3. Batasan Masalah . 7
4. Tujuan Penelitian 7
5. Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

1. Perilaku Konsumen 9

B. Kepuasan Pelanggan 12

C. Kualitas Produk 15

D.  *Celebrity Endorse* 18

E. Kepercayaan 20

F. Penelitian Yang Relevan 21

G. KerangkaPenelitian 26

H. Hipotesa 27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 28

1. Jenis Penelitian 28
2. Tempat dan Waktu Penelitian 28
3. Populasi dan Sampel 29
4. Sumber Data 31
5. TeknikPengumpulan Data 31
6. Definisi Operasional Variabel 33
7. Uji Intrumen 35
8. Analisa Data . 39
9. Uji AsumsiKlasik 39
10. Analisis Regresi Linear Berganda 42
11. Uji Hipotesis 43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47

1. Gambararan Umum Perusahaan 47
2. Deskripsi Responden 50
3. Analisa Data 55
4. Uji Asumsi Klasik 55
5. Analisis Regresi Linear Berganda . 59
6. Uji Hipotesis 61
7. Pembahasan 66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 70

1. Kesimpulan 70
2. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA 73

LAMPIRAN 76

# **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan 21

Tabel 3.1 Definisi OperasionalVariabel 34

Tabel 3.2 Hasil UjiValiditas Kepuasan Pelanggan 36

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk 37

Tabel 3.4 Hasil UjiValiditas *Celebrity Endorse* 37

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepercayaan 38

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 39

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur . 51

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . 52

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan . 53

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan . 54

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas 56

Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas 58

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas 59

Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 60

Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 61

Tabel 4.10 Hasil Signifikan Simultan (Uji F) 62

Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t) 64

# **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Diagram Produk Perawatan Tubuh Terlaris. 4

Gambar 1.2 Presentase Produk Perawatan Tubuh Terfavorit. 4

Gambar 1.3 Selebriti Produk Scarlett Whitening So Joong Ki. 5

Gambar2.1 Kerangka Penelitian 26

Gambar 3.1 Histogram Uji Normalitas 40

Gambar 3.2 Kurva Uji F 44

Gambar 3.3 Kurva Uji t. 46

Gambar 4.1 Logo Scarlett Whittening 48

Gambar 4.2 Produk Scarlett Whittening 49

Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Umur . 51

Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . 52

Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan . 53

Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Pendapatan . 54

Gambar 4.7 Histogram Uji Normalitas . 56

Gambar 4.8 Grafik Normal *P*-*Plot.* 57

Gambar 4.9 Kurva Uji F . 63

Gambar 4.10 Kurva Uji t.. 65

# **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Data Kuesioner 71

Lampiran 2. Tabulasi Data 20 Responden. 82

Lampiran 3. Hasil Tabulasi Data 20 Responden 83

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 87

Lampiran 5 Tabulasi Data 100 Responden 91

Lampiran 6. Hasil Tabulasi Data Responden 94

Lampiran 7. Hasil Uji Deskriptif Responden 114

Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik 115

Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda 116

Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis 117

***ABSTRACT***

*MELINDA PUTRI WARDANI, NIM 2018020012: CUSTOMER SATISFACTION FROM PRODUCT QUALITY, CELEBRITY ENDORSE, AND SCARLETT WHITENING PRODUCT TRUST IN SURAKARTA.*

*Thesis, Management Studies Program (S1), Islamic University of Batik Surakarta 2022.*

*This study aims to examine customers in terms of Product Quality, Celebrity Endorse, and Scarlett Whitening product trust in Surakarta.*

*This research is a quantitative research. The population in this study is unknown. The sampling technique in this study used purposive sampling which resulted in a sample of 100 respondents. The data analysis technique used in this study used Multiple Linear Regression and Hypothesis Testing (F test, and t test). Based on the hypothesis test, especially the F test, it is known that Product Quality, Celebrity Endorse, and Trust simultaneously have a positive and significant effect on customers.*

*The results of the t-test that Product Quality has a positive and significant on customer goals, Celebrity Endorse has no effect on customers, and Trust has no effect on customers.*

***Keywords****: Customer, Product Quality, Celebrity Endorse, Trust.*

**ABSTRAK**

MELINDA PUTRI WARDANI, NIM 2018020012: KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK, *CELEBRITY ENDORSE*, DAN KEPERCAYAAN PRODUK SCARLETT WHITENING DI SURAKARTA.

Skripsi, Program Studi Manajemen (S1), Universitas Islam Batik Surakarta 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Kualitas Produk, Celebrity Endorse, dan Kepercayaan produk Scarlett Whitening di Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Purposive Sampling yang menghasilkan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis (Uji F, dan Uji t).

Berdasarkan hasil uji hipotesis khususnya uji F diketahui bahwa Kualitas Produk, *Celebrity Endorse*, dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil Uji t menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, *Celebrity Endorse*  tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, *Celebrity Endorse*, Kepercayaan.