

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SKINCARE MS GLOW DI SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen



Oleh

Roma Natalia Margaretha Sirait

NIM 217041212

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

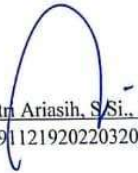
2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

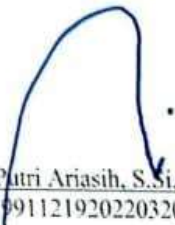
Pembimbing II



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.S
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Roma Natalia Margaretha Sirait ini
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal: 08 Oktober 2025

Dewan Penguji,



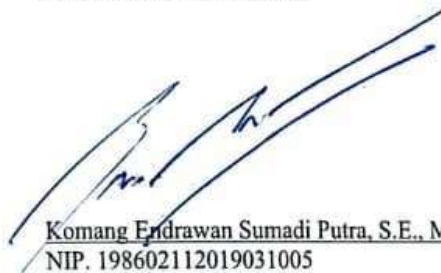
Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

(Ketua)



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana

Pada
Hari : Rabu
Tanggal : 08 Oktober 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Sikincare MS Glow Di Singaraja**” beserta seluruh isinya adalah benar benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara acara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 20 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Roma Natalia Margaretha Sirait

NIM: 2117041212

MOTO

*“ Di Doa Ibuku Nama Ku Disebut, di Doa Ibuku Dengar Ada
Namaku Disebut ”*

Mami, Papi, Kakak dan Adek Adalah Alasan Aku Kuat

*”Karena Masa Depan Sungguh Ada, dan Harapanmu Tidak
Akan Hilang”*

(Amsal 23: 18)



Kata Persembahan

Segala puji dan syukur panjatkan hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kasih karunia-Nya akhirnya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini demi memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas

Pendidikan Ganesha

Kepada pembimbing Made Putri Ariasih, S.Si., M.M dan Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,

M.Si yang selalu penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, masukan dan saran serta senantiasa selalu mengarahkan sampai skripsi ini mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta Tumiar Tety Megawati Sitohang (Ibu) dan Benny Fernandus Hasian Sirait (Bapak), serta kakak Jesicca Milania Fernandita Sirait S.M. dan Adik Gilbert Pandapotan

Nathanael Sirait, serta seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan perhatian, doa, dukungan, dan kasih sayang yang diberikan sampai kapanpun takkan pernah tergantikan.

Terimakasih banyak ku ucapkan untuk dukungan dan kasih sayang yang diberikan dalam proses penulisan skripsi ini Untuk sahabat dan teman-teman, kakak tingkat dan adik tingkat di Jurusan

Manajemen yang selalu memberikan dukungan dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini

kebaikan kalian tak akan pernah ku lupakan.

Terima Kasih

PRAKATA

Segala puji dan syukur panjatkan hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kasih karunia-Nya akhirnya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini demi memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha

Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SKINCARE MS GLOW PADA MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN UNDIKSHA”**

Terselesaikan skripsi ini berkat bimbingan dan arahan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat mengatasi segala bentuk permasalahan dan hambatan-hambatan yang ditemui dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., Msi. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. Selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. Selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh rasa tanggung jawab memberikan arahan, membimbing, serta motivasi yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
7. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Staf dosen di Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Kedua Orang Tuaku Tercinta Bapak Benny Fernandus Hasin Sirait yang selalu senantiasa mengantar dan menjemput sejak penulis menempuh Pendidikan Taman Kanak Kanak (TK) hingga saat ini penulis sudah menyelesaikan perkuliahan, yang tak kenal Lelah untuk selalu bekerja agar anak-anaknya bisa menempuh Pendidikan yang layak, Ibu Tumiar Tetty Megawati Sitohang tempat penulis bercerita dan tidak pernah Lelah untuk terus memanjatkan doa demi kelancaran, keselamatan, dan kesuksesan penulis serta selalu mengusahakan apa yang menjadi kebutuhan serta selalu memberikan dukungan dan bimbingan kepada penulis, semoga bapak

dan ibu sehat, Panjang umur dan Bahagia hingga melihat penulis sukses.

10. Kepada Kakak Saya Jesicca Milania Fernandita Sirait S.M Dan Adik Saya Gilbert Pandapotan Nathanael Sirait, Terima Kasih banyak atas dukungannya secara moral maupun materi. Terima kasih juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
11. Teruntuk Sahabat SMA tercinta Riany Potter, Putri Tara, Dama Malfoy, Wisnu Dharmawan A.Md.Kep, Audri Khairunnisa, Fiorella, terimakasih karena sudah memberikan dukungan, motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan ini. Terimakasih sudah mau mendengarkan keluh kesah selama penulis menempuh Pendidikan S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.
12. Teruntuk teman seperjuangan Anjelia Ndururu, Nadya Valentine Saragih, Dina Febrina Damanik. Terimakasih sudah memberikan semangat untuk penulis. Terimakasih sudah menjadi teman yang baik dalam menempuh Pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha sehingga penulis dapat bertahan di perantauan ini.
13. Terakhir tidak lupa kepada diri saya sendiri. Terima kasih “Natalia” sudah memilih bertahan, mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan itu. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyandang gelar S.M tepat pada waktunya dan menjadi tekad maupun ancaman untuk terus melakukan hal lebih membanggakan lainnya. Bagaimanapun kehidupan selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas setiap proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua aspek, khususnya bagi pengembangan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran.

Singraja, 17 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	(halaman)
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	11
2.2 Kualitas Produk.....	12
2.3 Citra Merek	14
2.4 Kajian Penelitian Yang Relevan	15
2.5 Hubungan Antar Variabel	20
2.6 Kerangka Berfikir.....	22
2.7 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	24
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Penelitian	25
3.5 Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data	26
3.6 Metode dan Teknik Analisi Data	31
3.7 Pengujian Hipotesis.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Data	36
4.2 Pengujian Asumsi.....	38
4.3 Pengujian Hipotesis.....	43
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.5 Implikasi Hasil Penelitian	48
 BAB V PENUTUP.....	 50
5.1 Rangkuman	50
5.2 Simpulan	51
5.3 Saran.....	52
 DAFTAR PUSTAKA	 54
LAMPIRAN.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel	(Halaman)
Tabel 1.1 Data Penjualan Tahun 2022-2024	1
Tabel 1.2 Data Penjualan Tahun 2022-2024	2
Tabel 1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Produk Skincare MS Glow	4
Tabel 2.1 Kajian Hail Penelitian Relevan	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	37
Tabel 4.2 Hasil Pengujian One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Glejser.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	(Halaman)
Gambar 4.1 Grafik Normal <i>P-Plot</i>	39
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	41



DAFTAR LAMPIRAN

(Halaman)

Lampiran 01. Data Penjualan	60
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 03. Tabulasi Data Kuesioner.....	65
Lampiran 04. Hasil <i>Output</i> SPSS	83

