

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA  
*BRUSHED ECHA MAKE UP*  
*ARTIST GRESIK***

SKRIPSI



Diajukan oleh :

**ERRISA DWI NURMALIA**

NIM: 2020020031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK  
GRESIK  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA  
*BRUSHED ECHA MAKE UP*  
*ARTIST GRESIK***

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Gresik



Diajukan oleh :

**ERRISA DWI NURMALIA**

NIM: 2020020031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK  
GRESIK  
2024**



---

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA  
*BRUSHED ECHA MAKE UP  
ARTIST GRESIK***

**SKRIPSI**

Diajukan oleh :

**ERRISA DWI NURMALIA**  
**NIM: 2020020031**

Skripsi telah disetujui untuk diujikan Pada  
Tanggal, 11 Juli 2024  
Oleh :

Pembimbing I



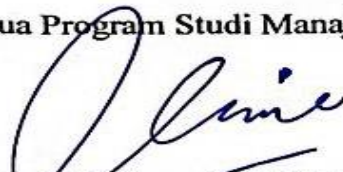
**(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)**  
NIDN 0722095802

Pembimbing II



**(Umar Burhan, S.E., M.M.)**  
NIDN 0718058006

a/n Ketua Program Studi Manajemen



**(Umar Burhan, S.E., M.M.)**  
NIDN 0718058006

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Brushed Echa Make Up Artist Gresik  
Nama mahasiswa : Errisa Dwi Nurmalia  
NIM : 2020020031

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji  
Pada Tanggal : 11 Juni 2024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK 2024  
TIM PENGUJI :

1. **Umar Burhan, S.E., M.M.**  
NIDN. 0718058006  
Ketua

1.....

2. **Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM, HC.**  
NIDN. 0723079203  
Anggota I

2.....

3. **Mochamad Syafii, S.E., M.M.**  
NIDN. 0722095802  
Anggota II

3.....

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
(**Umar Burhan, S.E., M.M.**)  
NIDN 0718058006

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Errisa Dwi Nurmalia  
Nim : 2020020031  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : Strata 1 (S-1)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terdapat Kepuasan Pelanggan Pada *Brushed Echa Make Up Artist* Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 11 Juli 2024

Yang Menyatakan



**Errisa Dwi Nurmalia**  
**NIM 2020020031**

## **HALAMAN MOTTO**

“Ketika aku melibatkan Allah SWT dalam semua rencana dan impianku, dengan penuh keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih.”

“kesuksesan dan Kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan”

(Hellen Keller)

“kita harus berhenti untuk diri kita sendiri terlebih dahulu, sebelum kita menjadi orang yang berharga bagi orang lain”

(Ralph Waldo Emerson)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Ayah tercinta, Tamaji. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau dapat mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti kepada penulis sehingga [enulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai sarjana.
2. Ibu tersayang, Enny Maslakha. Terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang diberikan meski pikiran kita tidak sejalan. Terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
3. Kakak Nuril Indah S.AK, yang memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
4. Adek Eva Nurdiyanti S.Log, terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi hebat, adik-adikku.
5. Akhmad Ferizqul Irfan, terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.
6. Adek Ninis Eriyandini, terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi hebat, adik-adikku.
7. Terima kasih untuk teman-teman Manajemen angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama dibangku kuliah. *See you on top, guys.*
8. Terima kasih untuk diri sendiri, Errisa Dwi Nurmalia. Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah mau memutuskan untuk menyerah, kamu hebat, Errisa Dwi Nurmalia.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Allhamdulillahirabbil alamin*, Puji dan syukur patut di panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Pada Brushed Echa Make Up Artist Gresik”**. Adapun penelitian ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik. Peneliti juga menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian, peneliti berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan penelitian ini berhasil dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes. Selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti Pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti kuliah di program Studi S1 Manajemen.
3. Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I yangtelah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta pengarahan selama penulisan skripsi sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M.. Selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta pengarahan selama penulisan skripsi sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.



5. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh Staff pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
6. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Tamaji dan pintu surgaku Ibunda Enny Maslakha, yang menjadi motivasi terbesar peneliti dalam mencapai gelar sarjana, terima kasih atas segala pengorbanan dan ketulusan kasih. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun beliau mampu memberikan yang terbaik bagi anak-anaknya, tak kenal lelah mendoakan, menyemangati serta selalu mengupayakan segala usaha sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi sampai gelar sarjana. Semoga bapak ibuk sehat panjang umur dan bahagia selalu.
7. Kepada saudaraku yang tak kalah penting kehadirannya, Kakak Nuril Indah Fitriyatin, S.AK, Adek Eva Nurdiyanti, S.LOG, Adek Ninis Eriyandini Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti. Selalu mendukung, menghibur dan memotivasi. terima kasih atas bantuan finansial yang diberikan kepada peneliti.
8. Diri saya sendiri Errisa Dwi Nurmalia, atas segala kerja keras dan semangatnya dari awal masuk perkuliahan hingga dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan ini. Terima kasih sudah kuat sejauh ini, semoga selalu diberikan kemudahan dalam mewujudkan cita-cita.
9. Akhamd Ferizqul Irfan, selaku partner cerita terbaik yang senantiasa memberikan dukungan, semangat serta berkontribusi dalam keberlangsungan peneliti dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terima kasih atas kesabaran dan waktu yang telah di berikan kepada peneliti.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Gresik, 11 Juli 2024

Penulis,

(Errisa Dwi Nurmalia)

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
*BRUSHED ECHA MAKE UP  
ARTIST GRESIK***

Errisa Dwi Nurmalia

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada *brushed echa make up artist* Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang diambil 85 responden dan pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa *make up* di *brushed echa make up artist* Gresik. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa *make up* di *brushed echa make up artist* Gresik, harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa *make up* di *brushed echa make up artist* Gresik.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND  
PRICES ARE DUE TO CUSTOMER SATISFACTION ON BRUSHED  
ECHA MAKE UP ARTIST GRESIK***

Errisa Dwi Nurmalia

*Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University*

***ABSTRACT***

*This research aims to research and prove the influence of product quality, service quality and price on customer satisfaction for brushed echa make up artist Gresik. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 85 respondents and data collection was carried out by distributing questionnaires to obtain data. The result of this research are that product quality has a negative effect on customer satisfaction who use make up services at brushed echa make up artist Gresik. Services quality has a positive effect on customer satisfaction who use make up services at brushed echa make up artist Gresik, price has a negative effect on customer satisfaction who effect on customer satisfaction who use make up services at brushed echa make up artist Gresik.*

***Keywords: product quality, service quality, price, customer satisfaction.***

## DAFTAR ISI

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>           | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>     | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>      | <b>iv</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b> | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                 | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>          | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>              | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>           | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>            | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>         | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>       | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....     | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....            | 5           |
| 1.3 Batasan Masalah.....            | 5           |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....          | 5           |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....         | 6           |
| 1.5.1 Teoritis.....                 | 6           |
| 1.5.2 Praktis.....                  | 6           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b> | <b>8</b>    |
| 2.1 Landasan Teori.....             | 8           |
| 2.1.1 Pemasaran.....                | 8           |
| 2.1.2 Manajemen.....                | 9           |
| 2.1.3 Kualitas Produk.....          | 9           |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan.....       | 10          |
| 2.1.5 Harga.....                    | 10          |
| 2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....       | 11          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....       | 16          |
| 2.3 Kerangka Konseptual.....        | 18          |
| 2.4 Hipotesis.....                  | 19          |



### **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....                | 20 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel .....                  | 20 |
| 3.3 Indikator Variabel Penelitian.....                   | 22 |
| 3.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel ..... | 23 |
| 3.4.1 Populasi.....                                      | 23 |
| 3.4.2 Sampel .....                                       | 23 |
| 3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....                    | 24 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....                        | 25 |
| 3.6 Metode Analisis Data .....                           | 27 |

### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... | 39 |
| 4.2 Waktu Penelitian .....                | 40 |
| 4.3 Hasil Penelitian.....                 | 40 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....      | 80 |

### **BAB V PENUTUP**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan.....               | 87 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian ..... | 88 |
| 5.3 Saran.....                    | 88 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....  | 21 |
| Gambar 3.1 Kurva Uji Normalitas .....   | 33 |
| Gambar 3.2 Kurva Uji Autokorelasi.....  | 36 |
| Gambar 3.3 Kurva Uji Parsial (Uji t) .....  | 38 |
| Gambar 3.4 Kurva Uji Simultan (Uji F).....  | 40 |
| Gambar 4.1 Grafik Responden Pelanggan Brushed Echa Make Up .....                  | 41 |
| Gambar 4.2 Kurva Uji Normalitas .....   | 42 |
| Gambar 4.3 Kurva Uji Heteroskedatisitas .....                                     | 42 |
| Gambar 4.4 Kurva Autokorelasi.....  | 43 |
| Gambar 4.5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H0 Uji-t Kualitas Produk.....    | 44 |
| Gambar 4.6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H0 Uji-t Kualitas Pelayanan..... | 44 |
| Gambar 4.7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H0 Uji-t Harga .....             | 44 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Brushed Echa Make Up Artist.....   | 5  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....  | 6  |
| Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian.....   | 48 |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....   | 56 |
| Tabel 4.1 Data Pelanggan 2018-2023 .....   | 69 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia .....   | 71 |
| Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....  | 72 |
| Tabel 4.4 Hasil Analisa Korelasi.....  | 73 |
| Tabel 4.5 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kinerja.....                                      | 77 |
| Tabel 4.6 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Fitur.....  | 77 |
| Tabel 4.7 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian .                                      | 78 |
| Tabel 4.8 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keandalan...                                      | 80 |
| Tabel 4.9 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keandalan...                                      | 82 |
| Tabel 4.10 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Tangg<br>ap.....                            | 84 |
| Tabel 4.11 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan ....                                     | 86 |
| Tabel 4.12 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati .....                                     | 87 |
| Tabel 4.13 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Bukti Fisik                                      | 87 |
| Tabel 4.14 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keterjangka<br>uan Harg.....                     | 88 |
| Tabel 4.15 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian<br>Harga Dengan Kualitas Produk ..... | 89 |
| Tabel 4.16 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian<br>Harga.....                         | 95 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |                           |
|-------------|---------------------------|
| Lampiran 1  | : Kuisisioner Penelitian  |
| Lampiran 2  | : Data Responden          |
| Lampiran 3  | : Tabulasi Data           |
| Lampiran 4  | : Hasil SPSS              |
| Lampiran 5  | : Tabel r                 |
| Lampiran 6  | : Tabel Durbin Waston     |
| Lampiran 7  | : Tabel t                 |
| Lampiran 8  | : Tabel F                 |
| Lampiran 9  | : Kartu Bimbingan Skripsi |
| Lampiran 10 | : Berita Acara Bimbingan  |
| Lampiran 11 | : Hasil Cek Plagiasi      |