

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KUALITAS PRODUK, HARGA, KELOMPOK
REFERENSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus di Larissa Skin Care di Kota Semarang)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Oleh:

NUGROHO BAYU SAPUTRO

NIM. 30401310904

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KUALITAS PRODUK, HARGA, KELOMPOK REFRENSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus di Larissa *Skin Care* di Kota Semarang)**

Disusun Oleh:

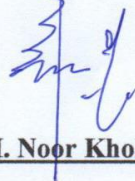
NUGROHO BAYU SAPUTRO

NIM: 30401310904

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian pra skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, September 2018

Dosen Pembimbing,



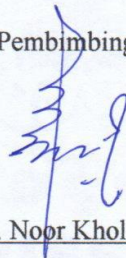
Drs. H. Noor Kholis, MM

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KUALITAS PRODUK, HARGA, KELOMPOK REFERENSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus di Larissa Skin Care di Kota Semarang)**

**Disusun oleh
Nugroho Bayu Saputro
Nim : 30401310904**

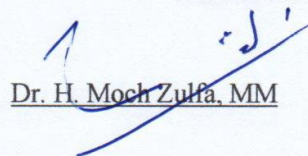
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal September 2018

Pembimbing



Dr. H. Noor Kholis, MM

Penguji I



Dr. H. Moch Zulfa, MM

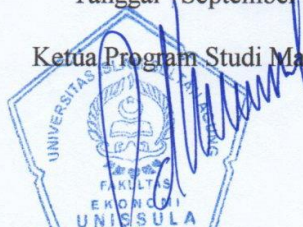
Penguji II



Dra. Sri Hindah P, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal September 2018

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nugraha Bayu Saputra
NIM : 30401310904
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS PRODUK, HARGA, KELOMPOK REFRENSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus di Larissa Skin Care di Kota Semarang)”**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari orang lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan manarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, September 2018

Yang menandatangani



Nugraha Bayu Saputra

INTISARI

perusahaan mengalami kondisi persaingan yang keras dan dinamis oleh karena itu satu langkah antisipasi yang paling mungkin dilakukan dalam kondisi seperti ini adalah dengan mengembangkan produk yang sudah ada sekarang ini. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan yang selalu berubah-ubah serta mengantisipasi tindakan. Dalam dunia usaha yang tingkat persaingannya semakin kompetitif, perusahaan yang tidak mempersiapkan produk barunya akan menghadapi resiko yang berat. Perusahaan semacam ini akan mendapatkan produk-produknya menjadi korban kebutuhan dan selera konsumen yang selalu berubah-ubah, teknologi baru dan daur hidup produk yang pendek serta persaingan yang meningkat baik itu dari dalam negeri maupun dari luar negeri (Kotler, 2012). Menurut Sciffman and Kanuk (2010), keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan yang ada, artinya bahwa syarat seseorang dapat membuat keputusan haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan, apabila pembelian sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan kepuasan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan konsumen menurut Ofela (2016), Sembering dkk (2014), Maria dan Ansaori (2013), Prasastono dan Pradata (2012) adalah kualitas produk, harga dan kelompok referensi.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini kualitas produk, harga dan kelompok referensi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen pada kosmetik Larissa Skin Care di kota Semarang. Kualitas produk, harga, kelompok referensi dan keputusan pembelian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada kosmetik Larissa Skin Care di kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli Kosmetik Larissa Skin Care di kota Semarang, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling, di peroleh sampel sebanyak 100 responden. Penyebaran dilakukan di 2 tempat, yaitu Larissa Skin Care Kampung Kali dan RS.Kariadi Semarang. Jenis data yang dipergunakan adalah data primer, melalui penyebaran kuesioner. Alat analisis yang dipergunakan adalah path analysis.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ Niat adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan, oleh karenanya ketika niatnya benar maka perbuatan itu benar, dan jika niatnya buruk maka perbuatan itu buruk” (Imam An Nawawi).
- ❖ “Faa inna ma’al-‘usri yusroo” Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. (Qs. Al-Insyirah : ayat 5.)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT

skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Yang Maha Kuasa (Allah SWT) dan Rasulullah, Nabi Muhammad SAW.
2. Kedua Orang tuaku ibu Yuli Dwi Erawati dan bapak Sunarto yang selalu memberi do’a support dan kasih sayangnya.
3. Adik-adikku tercinta Nanda Putri Qistina dan Arzita Ranu Pambudi, serta segenap keluarga yang sangat saya cintai.
4. Almamaterku (Universitas Islam Sultan Agung)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya , sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS PRODUK, HARGA, KELOMPOK REFERENSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (studi kasus di Larissa *Skin Care* Kota Semarang) ” yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Sarjana (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

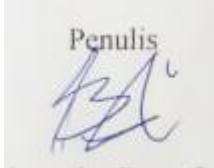
Dalam penulisan skripsi tidak lepas dari bantuan semua pihak,oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Noor Kholis, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, pengarahan dan saran yang sangat berguna bagi penulis.
2. Hj.Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. H.Ardian Adhiatma, SE, MM selaku ketua jurusan manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Orang tuaku dan saudara-saudaraku yang luar biasa dukungannya sehingga semangat belajar tumbuh kembali.
5. Sahabat-sahabatku Anji Antoni, Erick, Wahyu, Nizar, yang telah menyemangati dalam penyelesaian Skripsi ini.

6. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi 2013 terutama (Susi Wulandari, Rofiul a'la), serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak bisa kami sebut satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari atas keterbatasan yang dimiliki dalam penyelesaian skripsi ini, sehingga masih ditemui kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karenanya kritik dan saran dari pembaca sangat penulis nantikan. Namun demikian sekecil apapun karya ini, penulis berharap hasil skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, September 2018

A rectangular box containing the word "Penulis" at the top and a handwritten signature in blue ink below it. The signature is stylized and appears to be "Nugroho Bayu Saputro".

Nugroho Bayu Saputro