

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN KOSMETIK
PADA BRAND LOKAL EMINA
(STUDI KASUS MAHASISWI JURUSAN AKUNTANSI)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Administrasi Bisnis/ Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Septa Arifina
NPM 061630600477**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN KOSMETIK PADA
BRAND LOKAL EMINA
(STUDI KASUS MAHASISWI JURUSAN AKUNTANSI)**



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh :

Septa Arifina
NPM 061630600477

Menyetujui,

Pembimbing I

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002

Palembang, Juli 2019
Pembimbing II

Dr. Marieska L, S.E., M.M.
NIP 198103222003122001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum. Res.M
NIP 196008061989101001



Nama : Septa Arifina

NPM : 061630600477

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis DIII

Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Brand Lokal Eminia
(Studi Kasus Jurusan Akuntansi)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir tersebut bukanlah plagiat atau salinan laporan akhir milik orang lain
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat atau salinan laporan akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir ini dan konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Septa Arifina
NPM 061630600477

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Septa Arifina

NPM : 061630600477

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis

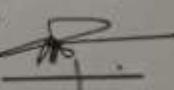
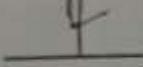
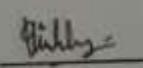
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen Kosmetik Pada
Brand Lokal Emina (Studi Kasus Mahasiswa
Jurusan Akuntansi)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari : Jum'at

Tanggal : 2 Agustus 2019

TIM PENGUJI

| No. | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----|--|--|-----------------|
| 1. | <u>Hendra Sastrawinata, S.E., M.M</u> Ketua |  | <u>6.8.2019</u> |
| 2. | <u>Dr. Paisal, S.E., M.Si.</u> Anggota |  | <u>6.8.2019</u> |
| 3. | <u>Mariskha Z, S.E., M.M</u> Anggota |  | <u>6.8.2019</u> |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Kamu tidak akan bisa kembali ke masa lalu dan memperbaiki pangkalnya, tapi kamu bisa memulai berubah dari sekarang dan merubah ujungnya”

“Niat adalah gambaran hasil akhir yang akan kamu dapatkan”

Di Persembahkan Untuk:

Kedua orang tuaku yang tercinta

Adik-adikku yang kusayangi

Dosen-dosen kami yang telah membimbing kami

Sahabat-sahabat tercinta

Teman seperjuangan kelas 6NB

Almamaterku POLSRI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas berkat kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Laporan ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan program Studi Administrasi Bisnis Jurusan DIII Administrasi Bisnis. Adapun Laporan Akhir ini yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Konsumen Kosmetik Pada Brand Lokal Emina (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Akuntansi)”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih belum dapat dikatakan atau bahkan jauh dari kata sempurna baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya dapat membangun demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi Jurusan Administrasi Bisnis dan pembaca pada umumnya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing, Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum,Res., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ed. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak H. Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk, dan bimbingannya dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya, saran, dan petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis.
7. Ibu Dr. Evada Dewanta, S.E., M.Si., Ak., CA selaku ketua jurusan akuntansi yang telah membantu dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Kedua orang tua saya beserta adik-adik yang saya cintai yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan pada penulis dalam menuntut ilmu.
9. Sahabat-sahabat penulis kelas 6 NB khususnya Melva Juliana, Echa Wahyuni, Fadillah Nuraini, yang telah berjuang bersama dan memberikan semangat dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan pelindungannya Amin.

Palembang, Juli 2019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen kosmetik pada brand lokal emina (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Akuntansi). Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas konsumen kosmetik pada mahasiswa jurusan akuntansi terhadap kosmetik brand lokal emina. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner dengan pihak yang terkait. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Data hasil kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert dan dihitung dengan menggunakan interpretasi skor. Dari delapan dimensi kualitas produk yang telah diteliti, kosmetik brand lokal emina sudah dinilai sangat baik oleh konsumen dengan skor persentase rata-rata 86,66%. Berdasarkan dari hasil perhitungan kedelapan dimensi kualitas produk yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dimensi yang paling tertinggi yaitu dimensi kinerja (*Performance*) yaitu sebesar 86,66%. Berdasarkan data yang telah ada, sebaiknya kosmetik brand lokal emina mempertahankan dan meningkatkan dalam hal kualitas produk agar dapat tahan dan awet digunakan.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Produk

ABSTRACT

This study aims to study the level of consumer satisfaction of cosmetics in the local brand Emina (Study of Female Student Accounting). The benefit of this research is to study the satisfaction of cosmetic consumers in the accounting department for emina local brand cosmetics. This research data was obtained from a questionnaire with related parties. This study uses qualitative and quantitative methods. The results of the questionnaire data were calculated using a Likert scale and calculated using interpretation scores. Of the eight dimensions of product quality that have been approved, local brand cosmetics have been very good by consumers with an average percentage score of 86,66%. Based on the results of the eight dimensions of product quality used to measure the highest level of customer satisfaction, the dimensions of performance (Performance) are 86,66%. Based on existing data, the local cosmetics brand Emina maintains and improves in terms of product quality in order to be used and durable in use.

Keyword: Dimensions of product quality

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH | vii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Ruang Lingkup Pembahasan | 4 |
| 1.4. Tujuan dan Manfaat | 4 |
| 1.4.1. Tujuan | 4 |
| 1.4.2. Manfaat | 5 |
| 1.5. Metodeologi Penelitian | 5 |
| 1.5.1. Ruang lingkup Penelitian | 5 |
| 1.5.2. Jenis dan Sumber Data | 5 |
| 1.5.3. Metode Pengumpulan Data | 6 |
| 1.5.4. Populasi dan Sampel | 7 |
| 1.6. Teknik Sampling | 8 |
| 1.7. Analisis Data | 9 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--------------------------------|----|
| 2.1 Pengertian Pemasaran | 12 |
| 2.2 Kepuasan Konsumen | 12 |

| | | |
|-------|------------------------------------|----|
| 2.2.1 | Pengertian Kepuasan Konsumen | 12 |
| 2.2.2 | Indikator Kepuasan Konsumen | 13 |
| 2.2.3 | Dimensi Kualitas Produk | 13 |
| 2.2.4 | Manfaat Kepuasan Pelanggan | 14 |
| 2.2.5 | Mengukur Kepuasan Pelanggan | 14 |
| 2.3 | Pengertian Kosmetik | 15 |
| 2.4 | Penggolongan Kosmetik | 15 |

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

| | | |
|--------|--------------------------------|----|
| 3.1. | Sejarah Perusahaan | 18 |
| 3.2. | Visi dan Misi Perusahaan | 20 |
| 3.2.1. | Visi | 20 |
| 3.2.2. | Misi..... | 20 |
| 3.3. | Struktur Organisasi | 20 |
| 3.4. | Deskripsi Jabatan | 21 |
| 3.5. | Produk Emina | 22 |
| 3.6. | Profil Responden | 23 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | | |
|--------|---|----|
| 4.1. | Tingkat Kepuasan Konsumen Kosmetik Brand Lokal Emina | 28 |
| 4.1.1. | Kinerja (<i>Performance</i>) | 28 |
| 4.1.2. | Fitur (<i>Feature</i>) | 30 |
| 4.1.3. | Kesesuaian dengan karakteristik (<i>Conformance to Spesification</i>) | 31 |
| 4.1.4. | Ketahanan (<i>Durability</i>) | 33 |
| 4.1.5. | Keandalan (<i>Reliability</i>) | 36 |
| 4.1.6. | <i>Serviceability</i> | 38 |
| 4.1.7. | Estetika (<i>Esthetica</i>) | 40 |
| 4.1.8. | Kualitas yang dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>) | 43 |
| 4.2. | Dimensi Dominan Kepuasan Konsumen | 45 |
| 4.2.1 | Persentase Dimensi Pokok Kualitas Produk | 45 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|------|------------------|----|
| 5.1. | Kesimpulan | 50 |
| 5.2. | Saran | 51 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|-------------|---|
| Tabel 1.1 | Penilaian Kepuasaan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Brand Lokal |
| | 2 |
| Tabel 1.2 | Data Mahasiswa Jurusan Akuntansi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya Pengguna Kosmetik Emina Dan Merek Lain |
| | 3 |
| Tabel 1.3 | Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Semester |
| Tabel 1.4 | 9 |
| Tabel 1.5 | Skala Pengukuran Tingkat Kepuasaan Konsumen |
| | 10 |
| Tabel 3.1 | Interprestasi Skor/Angka |
| | 11 |
| Tabel 3.2 | Jenis dan Spesifikasi Produk Emina |
| | 22 |
| Tabel 4.1.1 | Data Responden Berdasarkan Usia |
| | 24 |
| Tabel 4.1.1 | Kualitas Produk Terhadap Dimensi Kinerja (<i>Performance</i>) |
| | 27 |
| Tabel 4.1.2 | Kualitas Produk Terhadap Dimensi Fitur (<i>Feature</i>) |
| | 30 |
| Tabel 4.1.3 | Kualitas Produk Terhadap Dimensi Kesesuaian dengan Karakteristik (<i>Conformance to Specification</i>)..... |
| | 32 |
| Tabel 4.1.4 | Kualitas Produk Terhadap Dimensi Ketahanan (<i>Durability</i>) |
| | 35 |
| Tabel 4.1.5 | Kualitas Produk Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>) |
| | 37 |
| Tabel 4.1.6 | Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Serviceability</i> |
| | 39 |
| Tabel 4.1.7 | Kualitas Produk Terhadap Dimensi Estetika (<i>Esthetica</i>)..... |
| | 42 |
| Tabel 4.1.8 | Kualitas Produk Terhadap Dimensi Kualitas yang dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>) |
| | 44 |
| Tabel 4.2.1 | Persentase Dimensi Pokok Kualitas Produk Kosmetik Pada Brand Lokal Emina |
| | 45 |

\

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi..... | 21 |
|-------------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 4 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 5 Data list Pengguna Kosmetik
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan I
- Lampiran 7 Surat Kesepakatan Bimbingan II
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan I
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan II
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Kuesioner