

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA PENGGUNA LIPCREAM WARDAH
(Studi Kasus Masyarakat RT 12 dan RT 48 Kelurahan 30 Ilir)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**VERA SILVANIA
061830601050**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021**

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA PENGGUNA LIPCREAM WARDAH
(Studi Kasus Masyarakat RT 12 dan RT 48 Kelurahan 30 Ilir)



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

VERA SILVANIA
NPM 061830601050

Menyetujui,

Palembang, Juli 2021
Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.
NIP 197301312001121002

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197602222002121001

Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis

Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vera Sylvania
NPM : 061830601050
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna LipCream Wardah (Studi Kasus Masyarakat RT 12 dan RT 48 Kelurahan 30 Ilir)

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

Palembang, Juli 2021
Yang Membuat Pernyataan,


3284FAJX224943427
Vera Sylvania
NPM 061830601050



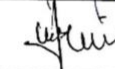
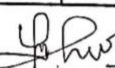
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Vera Sylvania
NPM : 061830601050
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna
LipCream Wardah (Studi Kasus Masyarakat RT
12 dan RT 48 Kelurahan 30 Ilir)

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

Pada Hari: Selasa
Tanggal: 27 Juli 2021

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Ketua Penguji		27/07/2021
2.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Anggota		27/8/2021
3.	<u>Titi Andrivani, S.E., M.Si</u> Anggota		27/8/2021
4.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M</u> Anggota		27/8/2021

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Akan ada solusi untuk setiap masalah. Hidup terlalu singkat jika hanya untuk mengeluh. Berusaha, percaya diri, dan berdoa.

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tua tercinta
- ❖ Dosen pembimbing saya
- ❖ Sahabat saya
- ❖ Almamater Tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan judul “**Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna LipCream Wardah (Studi Kasus Masyarakat RT 12 dan RT 48 Kelurahan 30 Ilir)**”.

Laporan Akhir ini disusun untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada pengguna lipcream wardah yang digunakan masyarakat RT 12 dan RT 48 Kelurahan 30 Ilir serta memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga laporan ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Juli 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan ini. Penulisan Laporan Akhir ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih dan rasa hormat yang telah membantu dalam proses penyelesaian laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Dip Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir.
5. Bapak H. Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir.
6. Bapak Kaharudin S.E., selaku ketua RT 12 yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian dan menjadikan masyarakat RT 12 sebagai objek penelitian penulis.
7. Bapak Muslimin selaku ketua RT 48 yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian dan menjadikan masyarakat RT 48 sebagai objek penelitian penulis.
8. Semua Bapak/Ibu Dosen Pengajar serta Staf di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmu kepada Penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kedua orang tua tercinta Ibu Risnawati dan Ayah Mulyadi yang turut memberikan dukungan, nasehat, dan semangat serta do'a kepada penulis.
10. Kakak saya Roby Andri yang telah memberikan dukungan serta do'a.

11. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NE Jurusan Administrasi Bisnis.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
13. Almamater Tercinta

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membimbing, membantu dan memberi dukungan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan mendapat perlindungan-Nya.

Palembang, Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

Judul Laporan Akhir ini adalah Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna LipCream Wardah. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada pengguna lipcream wardah (Studi Kasus Masyarakat RT 12 dan RT 48 Kelurahan 30 Ilir). Tingkat Kepuasan Konsumen diukur berdasarkan dimensi kualitas produk yaitu Kinerja (*Performance*), Fitur (*Feature*), Kesesuaian dengan karakteristik (*Conformance to Spesification*), Ketahanan (*Durability*), Keandalan (*Realibility*), *Serviceability*, Esthetica (*Esthetica*), Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*). Manfaat peneliitan ini adalah untuk megetahui seberapa puas pengguna lipcream Wardah pada masyarakat RT 12 dan RT 48. Data penelitian ini diperoleh dari kuesinoer dengan pihak terkait pengguna LipCream Wardah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Data hasil kuisioener diukur dengan menggunakan skala likert dan dihitung dengan menggunakan interprestasi skor. Dari delapan dimensi kualitas produk yang telah diteliti, LipCream Wardah sudah dinilai sangat baik oleh penggunanya dengan skor persentase rata-rata 84,63%. Berdasarkan hasil dari perhitungan kedelapan dimensi kualitas produk yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dimensi yang paling tertinggi yaitu dimensi kinerja (*performance*) yaitu sebesar 89,2%. Berdasarkan data yang sudah ada, LipCream Wardah harus tetap mempertahankan dan meningkatkan dalam hal kualitas produknya.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Produk

ABSTRACT

The title of this final report is the level of consumer satisfaction among LipCream Wardah users. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction on wardah lip cream users (Case Study of Community RT 12 and RT 48 Kelurahan 30 Ilir). The level of consumer satisfaction is measured based on the dimensions of product quality, namely Performance, Features, Conformance to Specifications, Durability, Reliability, Serviceability, Esthetica (Esthetica), Perceived Quality Quality). The benefit of this research is to find out how satisfied Wardah lip cream users are in the community of RT 12 and RT 48. The data of this study were obtained from a questionnaire with related parties using LipCream Wardah. This research uses quantitative and qualitative methods. Questionnaire data were measured using a Likert scale and calculated using a score interpretation. Of the eight dimensions of product quality that have been studied, LipCream Wardah has been rated very good by its users with an average percentage score of 84.63%. Based on the results of the calculation of the eight dimensions of product quality used to measure the level of consumer satisfaction, the highest dimension is the performance dimension, which is 89,2%. Based on existing data, LipCream Wardah must maintain and improve in terms of product quality.

Keywords: Dimensions of Product Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
1.5.5 Analisa Data	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2 Bauran Pemasaran	12
2.3 Pengeretian Tingkat Kepuasan	14
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
2.5 Prinsip-prinsip Kepuasan Konsumen	15
2.6 Indikator Kepuasan Konsumen	15
2.7 Dimensi Kualitas Produk.....	16

2.8 Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.9 Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.10 Pengertian Kosmetik	19
2.11 Pengertian LipCream.....	19

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	20
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	21
3.3.1 Visi	21
3.3.2 Misi	22
3.3 Logo Wardah	22
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	22
3.5 Budaya Organisasi Perusahaan.....	23
3.6 Deskripsi Jabatan.....	24
3.7 Produk Wardah.....	25
3.8 Profil Responden	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna LipCream Wardah	28
4.1.1 Kinerja (<i>Performance</i>)	29
4.1.2 Fitur (<i>Feature</i>).....	31
4.1.3 Kesesuaian dengan Karakteristik (<i>Conformance to Spesification</i>).....	33
4.1.4 Ketahanan (<i>Durability</i>)	35
4.1.5 Keandalan (<i>Reability</i>)	37
4.1.6 <i>Serviceability</i>	39
4.1.7 Estetika (<i>Esthetica</i>)	41
4.1.8 Kualitas yang dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>).....	43
4.2 Dimensi Diminati Kepuasan Konsumen	45
4.2.1 Persentase Dimensi Kualitas Produk	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Produk Kosmetik Wardah	4
Gambar 3.1 Logo Wardah	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Paragon Technology Innovation.....	24

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap LipCream Wardah 2
Tabel 1.2	Data Penduduk RT 12 dan RT 48 3
Tabel 1.3	Data Masyarakat RT 12 dan RT 48 Pengguna LipCream Wardah 9
Tabel 1.4	Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen..... 11
Tabel 1.5	Interprestasi Skor/Angka 11
Tabel 3.1	Data Responden Berdasarkan Usia..... 26
Tabel 4.1	Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen..... 28
Tabel 4.2	Interprestasi Skor/ Angka 28
Tabel 4.3	Kualitas Produk Terhadap Dimensi Kinerja (<i>Performance</i>) 30
Tabel 4.4	Kualitas Produk Terhadap Dimensi Fitur (<i>Feature</i>)..... 32
Tabel 4.5	Kualitas Produk Terhadap Dimensi Kesesuaian Dengan Karakteristik (<i>Conformance to Spesification</i> 34
Tabel 4.6	Kualitas Produk Terhadap Dimensi Ketahanan (<i>Durability</i>)..... 36
Tabel 4.7	Kualitas Produk Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Realibility</i>)..... 38
Tabel 4.8	Kualitas Produk Terhadap Dimensi <i>Serviceability</i> 40
Tabel 4.9	Kualitas Produk Terhadap Dimensi Estetika (<i>Esthetica</i>) 42
Tabel 4.10	Kualitas Produk Terhadap Dimensi Kualitas yang Dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>)..... 44
Tabel 4.11	Persentase Dimensi Kualitas Produk..... 45
Tabel 4.12	Persentase Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Pengguna LipCream Wardah 48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data ke RT 12
- Lampiran 7 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data ke RT 48
- Lampiran 8 Surat Izin Pengambilan Data ke RT 12
- Lampiran 9 Surat Izin Pengambilan Data ke RT 48
- Lampiran 10 Surat Balasan dari RT 12
- Lampiran 11 Surat Balasan dari RT 48
- Lampiran 12 Lembar Kunjungan ke RT 12
- Lampiran 13 Lembar Kunjungan ke RT 48
- Lampiran 14 Lembar Data Penduduk RT 12
- Lampiran 15 Lembar Data Penduduk RT 48
- Lampiran 16 Lembar Data Masyarakat RT 12 Pengguna LipCream
- Lampiran 17 Lembar Data Masyarakat RT 48 Pengguna LipCream
- Lampiran 18 Lembar Kuesioner
- Lampiran 19 Hasil Kuesioner
- Lampiran 20 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 21 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 22 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir