

**PERSEPSI KONSUMEN MENGENAI KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK MEREK WARDAH
(STUDI KASUS: GURU DAN KARYAWATI SMPN 2
BANYUASIN I)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nisrina Febriyanti
0616 3060 1141**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**PERSEPSI KONSUMEN MENGENAI KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK MEREK WARDAH
(STUDI KASUS: GURU DAN KARYAWATI SMPN 2
BANYUASIN I)**



**Disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Nisrina Febriyanti

061630601141

Menyetujui,

Pembimbing I

Dra. Esya Alhadi, M.M.

NIP 196309191990032002

Pembimbing II

Lisnini, S.E., M.Si.

NIP 195904211989102001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.

NIP 196008061989101001

LEMBAR PENGESAHAN

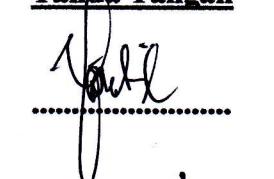
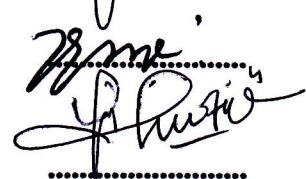
Nama : Nisrina Febriyanti
NPM : 061630601192
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah (Studi Kasus: Guru dan Karyawati SMPN 2 Banyuasin I)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Pengaji Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 16 Agustus 2019

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Yusnizal Firdaus Ketua Pengaji		16/08/2019
2.	Desloehal Djumrianti Anggota Pengaji		16/08/2019
3.	Yusleli Herawati Anggota Pengaji		16/08/2019



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisrina Febriyanti
NPM : 061630601141
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Merek Wardah (Studi Kasus: Guru dan Karyawati SMPN 2 Banyuasin I)

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

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

Palembang, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Nisrina Febriyanti
NPM 0616 3060 1141

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*‘It’s Okay To Make Mistakes, To Be Less Than Perfect And To Be Yourself.
But It’s Not Forgiven If You Make A Same Mistkaes And Not Learn From
Them.’*

Kupersembahkan kepada:

- Kedua orang tuaku yang selalu memberikan dukungan dan doa
- Segenap sahabat seperjuangan kelas 6ND yang selalu memberikan semangat
- Almamaterku tercinta Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan Laporan Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan judul “Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Merek Wardah (Studi Kasus: SMPN 2 Banyuasin I)”.

Laporan Akhir ini merupakan hasil penelitian penulis di SMPN 2 Banyuasin I untuk mata kuliah Manajemen Pemasaran. Laporan Akhir ini membahas tentang persepsi konsumen terhadap keputusan pembelian produk kosmetik Wardah dan dinilai dari segi dimensi persepsi.

Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah mendukung penyelesaian Laporan Akhir ini. Akhir kata penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan ataupun kekeliruan dalam penulisan Laporan Akhir ini, serta penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunana Laporan Akhir ini, penulis mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M. Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Dra. Esya Alhadji, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah menerima penulis walau banyak kesalahan, banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
5. Ibu Lisnini, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah menerima penulis walau banyak kesalahan, banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya atas ilmu dan didikan yang telah diberikan selama ini.
7. Seluruh staf administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya .
8. Ibu Anera Heldanewa, S.Pd., M.Si. selaku kepala sekolah SMPN 2 Banyuasin I yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian diperusahaan serta memberikan beberapa data yang diperlukan dalam menyelesaikan laporan akhir.
9. Seluruh Guru dan Karyawati SMPN 2 Banyuasin I yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data laporan akhir.
10. Ayahanda, Ibunda, Kakak, serta Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan serta semangat dan doa untuk keberhasilan penulis.

11. Seluruh Teman-temanku kelas 6ND yang senantiasa memberikan bantuan, motivasi, semangat dan dukungan selama menyelesaikan laporan akhir ini.
12. Teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis selalu diberikan perlindungan serta pahala dari Allah SWT. Dan penulis juga berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Judul Laporan Akhir ini adalah Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Porduk Kosmetik Wardah (Studi Kasus: Guru Dan Karyawati Smpn 2 Banyuasin I). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap keputusan pembelian produk kosmetik Wardah (Studi Kasus: Guru dan Karyawati SMPN 2 Banyuasin I). Laporan ini ditulis menggunakan metode Kuesioner dimana pengumpulan data dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan kepada responden untuk diteliti dan riset kepustaan untuk mempelajadi dan mengumpulkan teori dari buku dan jurnal ilmiah. Dari hasil kuesioner yang telah penulis bagikan kepada responden dapat diketahui bahwa persepsi konsumen terhadap produk kosemetik Wardah mendapatkan nilai interpretasi skor yang tergolong tinggi. nilai tertinggi terdapat pada dimensi fitur produk dan nilai terendah terdapat pada dimensi daya tahan dan kemampuan diperbaiki. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis menyarankan untuk mempertahankan keunggulan Wardah dalam memiliki fitur produk yang beragam dan sebaiknya Wardah meningkatkan kemampuan daya tahan produk dengan memperbarui formula yang ada di dalam produk sehingga produk lebih tahan lama serta memperbaiki kemampuan *service ability* yang dimiliki sehingga jika terjadi ketidaksesuaian antara isi dan kemasan produk lebih cepat tanggap dansegera diperbaiki.

Kata Kunci: Persepsi, produk Wardah, Guru dan Karyawan SMPN 2 Banyuasin I

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine consumer perceptions of purchasing decisions of Wardah cosmetics products (Case Study: Teachers and Employees of SMPN 2 Banyuasin I). This report was written by using the Questionnaire method where data collection is done by giving a set of statements to respondents to be examined and library research to collect theories from scientific books and journals. From the results of the questionnaire that the author shared with respondents, it can be seen that consumer perceptions of Wardah cosmetics products get a high interpretation score. The highest value is found in the dimensions of product features and the lowest value is found in the dimensions of durability and service ability. Based on these problems, the authors suggest to maintain Wardah's superiority in having a variety of product features and Wardah should improve the durability of the product by updating the formulas in the product so that the product is more durable and improves the service ability so if there is a difference between the content and packaging of the product, it is more responsive and immediately corrected.

Keyword: *Wardah Cosmetic Product, Guru dan Karyawan SMPN 2 Banyuasin I*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan 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	5
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, Sampel dan Teknik Sampling	7
1.5.5 Analisis Data	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
2.2 Persepsi	11
2.2.1 Pengertian Persepsi.....	11
2.2.2 Aspek-Aspek Persepsi	11
2.2.3 Unsur-Unsur Persepsi	12

2.2.4	Dimensi Persepsi.....	13
2.3	Keputusan Pembelian Konsumen	14
2.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	14
2.3.1	Tipe Pengambilan Keputusan	14
2.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	15
2.3.4	Proses Pengambilan Keputusan	17

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	21
3.2.1	Visi	21
3.2.2	Misi	21
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan	22
3.4	Uraian Tugas.....	23
3.5	Profil Responden.....	25
3.6	Hasil Pengolahan Kuesioner	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah	31
4.2	Hasil Persentase Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Brand Makeup Kebanggan Indonesia	01
Tabel 1.2 Tabel Skala Likert	09
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Produk	27
Tabel 3.4 Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Jawaban Responden.....	28
Tabel 4.1 Persepsi Terhadap Dimensi Kinerja Produk (<i>Peformance</i>)	31
Tabel 4.2 Persepsi Terhadap Dimensi Kehandalan Produk (<i>Reliability</i>).....	35
Tabel 4.3 Persepsi Terhadap Dimensi Fitur Produk (<i>Feature</i>)	38
Tabel 4.4 Persepsi Terhadap Dimensi Daya Tahan (<i>Durability</i>).....	41
Tabel 4.5 Persepsi Terhadap Dimensi Kesesuaian (<i>Conformance</i>)	44
Tabel 4.6 Persepsi Terhadap Dimensi Kemampuan Diperbaiki <i>(service ability)</i>	47
Tabel 4.7 Persepsi Terhadap Dimensi Keindahan Tampilan Produk (<i>Aesthetic</i>)	50
Tabel 4.8 Persepsi Terhadap Dimensi Persepsi Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)	53
Tabel 4.9 Hasil Persentase Persepsi Kondumen Terhadap Keputusan Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah	56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Daftar Harga Lipstik Make Over	2
Gambar 1.2 Daftar Harga Lipstik Make Over	3
Gambar 3.1 Logo Kosmetik Wardah	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Paragon Technology and Innovation (PTI).....	22

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|-------------|---|
| Lampiran 1 | Surat Permohonan Izin Pengambilan Data |
| Lampiran 2 | Surat Persetujuan Pengambilan Data |
| Lampiran 3 | Kartu Kunjungan Mahasiswa |
| Lampiran 4 | Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I |
| Lampiran 5 | Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I |
| Lampiran 6 | Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II |
| Lampiran 7 | Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II |
| Lampiran 8 | Rekomendasi Ujian Laporan Akhir |
| Lampiran 9 | Lembar Revisi Laporan Akhir |
| Lampiran 10 | Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir |
| Lampiran 11 | Lembar Kuesioner |