

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini berjudul “Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Kecantikan Kulit Wajah “P” Pada Remaja Perempuan SMA “X” di Bandung”. Sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian ini, rancangan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik survey. Sampel berjumlah 62 remaja perempuan yang menggunakan produk “P”. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling.*

*Penelitian ini menggunakan teori Tingkat Kepuasan Konsumen dari Kotler(2002), yang menyatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah fungsi dari persepsi atas kinerja produk dan harapan.*

*Alat Ukur yang digunakan adalah alat ukur yang dimodifikasi oleh peneliti yang didasarkan pada prinsip pembuatan skala yang diuraikan oleh Tjiptono (2004). Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan uji korelasi rank spearman dan Alpha Cronbach dengan program SPSS 14.00. Berdasarkan hasil uji validitas alat ukur kepuasan konsumen diperoleh nilai – 0,0316 sampai 0,745057 dan reliabilitas harapan sebesar 0,924 dan reliabilitas kenyataan sebesar 0,910 (Relibilitas sangat tinggi).*

*Berdasarkan pengolahan data penelitian diketahui bahwa Kepuasan Konsumen terhadap “P” secara umum adalah kurang puas. Bila dilihat dari keempat aspek kepuasan konsumen yaitu Produk persentase kurang puas sebesar 82,3%, pada aspek Price persentase kurang puas sebesar 91,9%, pada aspek Place persentase kurang puas sebesar 72,6% dan pada aspek Promotion persentase kurang puas sebesar 90,3%.*

*Berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan untuk meneliti lebih lanjut mengenai hubungan antara kepuasan konsumen dengan variabel lain, sehingga dalam penelitian selanjutnya dapat diperoleh hasil yang lebih kaya mengenai kepuasan konsumen.*

## **ABSTRACT**

*The study called "Descriptive study about Customer Satisfaction Rate using Face and Skin Beauty "P" among girl teenager "X" High school in Bandung". Following the purpose, this study use descriptive method with technical surveillance. 62 girl teenager is being product "P" sampling in this study use purposive sampling method.*

*The study use customer satisfaction Rate Theory from Kotler 2002 when is saying that customer Satisfaction is a function of product ability perception against the expectation.*

*The device, which is used, is a device that has been modified according to the scale principal (by, Tjiptono,2004). The data result processed by using corelation test rank Spearman and Alpha cronbach with 14.00 SPSS programme. According the result of validity test, customer satisfaction rate is -0,0316 up to 0,745057 and expectation reliability is 0,924 and perceived performance reliability is 0,910 (very high reliability) According to the proced of data, known that.*

*Customer Satisfaction of "P" generally is less satisfied. If we look at the four aspect of Customer Satisfaction, which is percentage of product is less satisfied (82,3%), percentage of price is less satisfied (91,9%), percentage of Place is less satisfied (72,6%) and percentage of promotion is less satisfied (90,3%)*

*According to the study,we suggest to study more about the relationship of customer satisfaction against other variabels, so that we can have deeper result of customer satisfaction.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	11
1.5 Kerangka Pikir .....	12

1.6 Asumsi.....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori Kebutuhan	
2.1.1 Teori Kebutuhan.....	22
2.1.2 Macam – macam kebutuhan.....	23
2.2 Teori Kepuasan Konsumen	
2.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.2 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	24
2.2.3 Metode pengukuran kepuasan konsumen.....	26
2.3 Kualitas 4 P	
2.3.1 <i>Produk</i> .....	27
2.2.1 <i>Price</i> .....	28
2.2.2 <i>Place</i> .....	31
2.2.3 <i>Promotion</i> .....	32
2.4 Remaja	
2.4.1 Masa Remaja.....	32
2.4.2 pubertas .....	33
2.4.3 Aspek psikologis yang menyertai perubahan fisik.....	34
2.4.4 Perubahan perkembangan kognitif.....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	37
3.2 Bagan Prosedur penelitian.....	37

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
3.3.1 Variabel Penelitian .....	38
3.3.2 Definisi Operasional.....	38
3.4 Alat Ukur.....	39
3.5 Populasi Sasaran dan Teknik Penarikan Sampel.....	42
3.5.1 Populasi Sasaran.....	42
3.5.2 Karakteristik populasi .....	42
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel .....	42
3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	
3.6.1 Validitas Alat Ukur .....	43
3.7 Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	46
3.8 Teknik Analisis Data.....	47

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	
4.1.1 Gambaran responden.....	48
4.1.2 Gambaran Kepuasan .....	48
4.1.2.1 Tingkat Kepuasan secara Umum.....	48
4.1.2.2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Atribut 4P.....	49
4.2 Pembahasan.....	52

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	59
----------------------	----

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis ..... 60

5.2.2 Saran Praktis..... 60

DAFTAR PUSTAKA ..... xiv

DAFTAR RUJUKAN ..... xv

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.5 Bagan Kerangka Pikir .....	20
Bagan 3.1 Bagan Rancangan Penelitian.....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Expected</i> .....	40
Tabel 3.2 <i>Perceived Performance</i> .....	41
Tabel 4.1 Gambaran responden.....	48
Tabel 4.2 Tingkat kepuasan secara umum.....	49
Tabel 4.3 Tabel <i>Product</i> .....	49
Tabel 4.4 Tabel <i>Price</i> .....	50
Tabel 4.5 Tabel <i>Place</i> .....	50
Tabel 4.6 Tabel <i>Promotion</i> .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Produk “P”*

Lampiran 2. Alat Ukur

Lampiran 3. Kisi-kisi alat ukur

Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas alat ukur

Lampiran 5. Data mentah dan Tabulasi silang