

**PENGARUH SERVICE EXCELLENCE, PROMOSI, DAN VARIASI
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JELITA COSMETICS
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Wijaya Kusuma Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

RAHMAT HIDAYATULLAH RAMADHAN

NPM : 20420034

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2024

SKRIPSI
PENGARUH SERVICE EXCELLENT, PROMOSI, DAN VARIASI
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JELITA COSMETICS
(Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma
Surabaya)

Diajukan Oleh :

RAHMAT HIDAYATULLAH RAMADHAN

NPM : 20420034

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

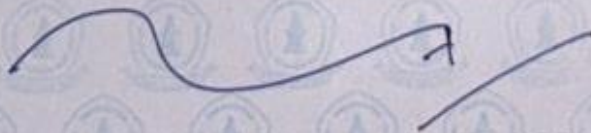
DOSEN PEMBIMBING



Dr. Adrianto Trimarjono, SE.

Tanggal, 14 Januari 2025

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Tanggal, 14 Januari 2025

SKRIPSI
PENGARUH SERVICE EXCELLENT, PROMOSI, DAN VARIASI
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JELITA COSMETICS
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Wijaya Kusuma Surabaya)

Diperisapkan dan disusun oleh:
RAHMAT HIDAYATULLAH RAMADHAN

NPM : 20420034

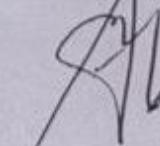
SUSUNAN DEWAN PENGUJI ;

DOSEN PEMBIMBING



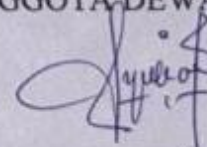
Dr. Adrianto Trimarjono, SE.

KETUA TIM PENGUJI



Dr. Djojo Dihadjo, SE., MM., M.Ak.

ANGGOTA DEWAN PENGUJI



Ni Ketut Yulia Agustin, SE.MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
sarjana manajemen

Tanggal, ~~08~~ 19 Januari 2025



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.

Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmat Hidayatullah Ramadhan

NPM : 20420034

Alamat : Jl kiai Ahmad Dahlan No.72, Desa Ragung Timur, Kecamatan
Pangarengan Kabupaten Sampang

Program studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ **PENGARUH
SERVICE EXCELLENCE, PROMOSI, DAN VARIASI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JELITA COSMETICS**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Wijaya Kusuma Surabayaa ” bebas plagiat.**

Surabaya, 03 Januari 2025

Yang membuat pernyataan

Rahmat Hidayatullah Ramadhan

NPM : 20420034

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ **PENGARUH SERVICE EXCELLENT, PROMOSI, DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JELITA COSMETICS (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)** ” dapat diselesaikan dengan baik, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada program, studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Skripsi ini meneliti 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat, variabel bebas yaitu *service excellence*, promosi dan variasi produk sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian ini berlatar belakang pada produk skincare. Metode penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuisioner dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis menggunakan uji t.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak, dukungan, bantuan, bimbingan, doa, dan nasehat dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama yang saya hormati :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM,M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE , MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Kepada Dosen Wali yang telah banyak membantu saya memberikan arahan dan nasihat dari awal perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama di kampus.
7. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang terkait pelayanan administrasi selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu yang selalu mendo'akan agar lulus kuliah dengan baik dan tidak ada lelah untuk memberi dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
9. Kepada diri penulis sendiri yang telah kuat lahir dan batin untuk menyelesaikan masa kuliah dan penulisan skripsi ini.

10. Rekan-rekan seangkatan 2020 di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terimakasih telah memberikan kenangan dan bantuan selama masa kuliah.

11. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tetapit tetap penulis akan mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya.

Semoga Allah selalu memberikan limpahan rahmat atas segala jasa dan kebaikan serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Dengan demikian penulis mengakhiri kata pengantar ini sekaligus sebagai pembuka dari skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 03 Januari 2025

Penulis
Rahmat Hidayatullah Ramadhan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service excellence*, promosi, dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan di Jelita Cosmetics, dengan studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penelitian ini berlatar belakang pada pertumbuhan pesat industri kosmetik Indonesia dan pentingnya strategi bisnis yang berfokus pada kepuasan pelanggan untuk mempertahankan daya saing. Metode penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuisioner dan studi pustaka. Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang menjadi pelanggan Jelita Cosmetics, dengan sampel sebanyak 75 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik, serta uji t dan uji f untuk pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu *service excellence*, promosi, dan variasi produk, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *Service excellence* memberikan kontribusi melalui pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional, sedangkan promosi memengaruhi persepsi dan keputusan pembelian pelanggan melalui strategi yang menarik seperti diskon dan program loyalitas. Variasi produk memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menyediakan pilihan produk yang beragam sesuai preferensi.

Kata Kunci : *Service excellence*, Promosi, Variasi Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service excellence, promotions and product variations on customer satisfaction at Jelita Cosmetics, with a case study of students at the Faculty of Economics and Business, Wijaya Kusuma University, Surabaya. This research has a background in the rapid growth of the Indonesian cosmetics industry and the importance of business strategies that focus on customer satisfaction to maintain competitiveness. The research method used is quantitative by collecting data through questionnaires and literature study. The research population is active students of the Faculty of Economics and Business, Wijaya Kusuma University who are customers of Jelita Cosmetics, with a sample of 75 respondents selected using a simple random sampling technique. Data analysis was carried out using multiple linear regression, classical assumption tests, as well as t tests and f tests for hypothesis testing.

The research results show that the three independent variables, namely service excellence, promotion and product variety, have a positive and significant effect on customer satisfaction. Service excellence contributes through friendly, responsive and professional service, while promotion influences customer perceptions and purchasing decisions through strategy. interesting things such as discounts and loyalty programs. Product variety plays an important role in meeting customer needs by providing diverse product choices according to preferences.

Keywords: Service excellence, Promotion, Product Variety, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Pemasaran	12
2.1.2. Manajemen Pemasaran	12
2.1.3. Fungsi Manajemen Pemasaran	12
2.1.4. <i>Service Excellence</i>	13
2.1.5. Promosi	18
2.1.6. Variasi Produk.....	28
2.1.7. Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2. Penelitian Sebelumnya	33
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	36
2.4. Kerangka Berfikir.....	38

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.3 Identifikasi Variabel	40
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5 Jenis dan Sumber Data	45
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	45
3.7 Teknik Analisis	46
BAB IV PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.2 Deskripsi Kriteria dan Identitas Responden	53
4.3 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian.....	56
4.4 Analisis Data.....	60
4.5 Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .	70
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Saran.....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	33
Tabel 4. 1 Kriteria Responden.....	53
Tabel 4. 2 Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 3 Data Identitas Responden Berdasarkan Program Studi.....	54
Tabel 4. 4 Data Identitas Responden Berdasarkan Tahun Agkatan	55
Tabel 4. 5 Data Identitas Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 6 Kategori Masing-masing Variabel	56
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Service Excellence</i>	57
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Promosi	58
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Variasi Produk	58
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reabilitas.....	62
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4. 15 Uji T (Parsial).....	64
Tabel 4. 16 Uji Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penjualan Kosmetik Indonesia (2012-2023).....	3
Gambar 1.2. Data Barang yang Paling Banyak dibeli Gen-Z dan Milenial (2023).	6
Gambar 2. 1 Model Analisis.....	38
Gambar 4. 1 Grafik P-Plot.....	63
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Tabulasi.....	81
Lampiran	3
Hasil Output SPSS.....	89