

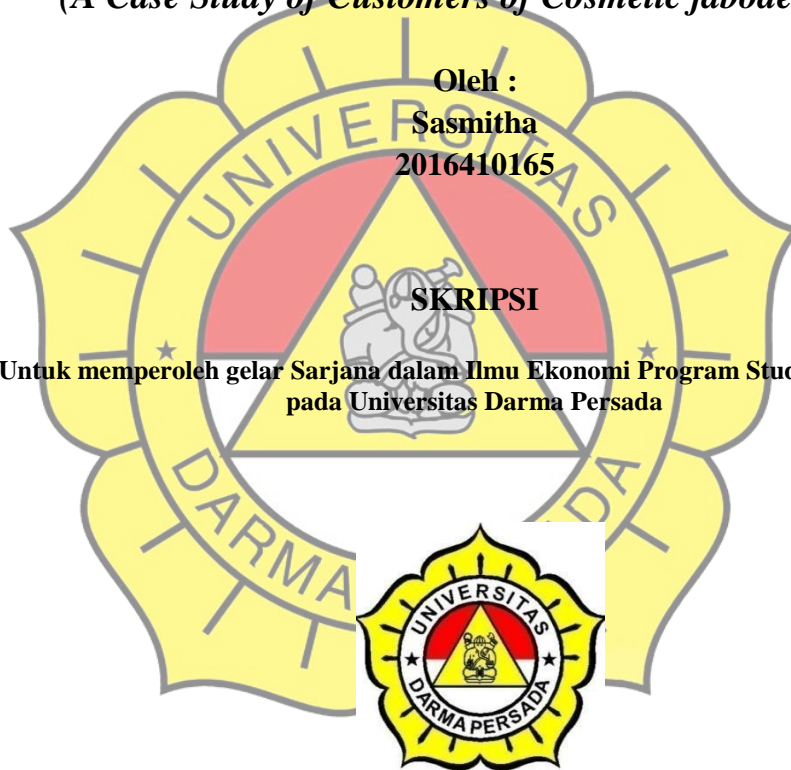
**PENGARUH DESAIN DAN INOVASI PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP PADA LOYALITAS  
KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Konsumen lipstik Wardah kosmetik  
Jabodetabek)**

***THE INFLUENCE OF DESIGN AND PRODUCT  
INOVATION ON CUSTOMER SATISFACTION AND  
ITS IMPACTION ON CUSTOMER LOYALTY  
(A Case Study of Customers of Cosmetic jabodetabek)***

Oleh :  
Sasmitha  
2016410165

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen  
pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH PENGARUH DESAIN DAN INOVASI  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP PADA LOYALITAS  
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Konsumen lipstik Wardah kosmetik  
Jabodetabek)**

***THE INFLUENCE OF DESIGN AND PRODUCT  
INOVATION ON CUSTOMER SATISFACTION AND  
ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY  
(A Case Study of Customers of Cosmetic jabodetabek)***

Oleh :  
Sasmitha  
2016410165

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen  
pada Universitas Darma Persada  
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal;

Jakarta, 5 Agustus 2020

<u>Melani Quintania, S.E., M.Pd.</u> Pembimbing	<u>Dr. Firsan Nova</u> Penguji I
<u>Resa Nurlaela A., SE, MM</u> Penguji II	<u>Melani Quintania, S.E., M.Pd</u> Penguji III
<u>Mu'man Nuryana, Ph.D</u> Dekan Fakultas Ekonomi	<u>Dian A. Rahim, S.E., M.Si</u> Ketua Jurusan Manajemen



## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Sasmitha
NIM	: 2016410165
Jurusan	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa telah menyelesaikan karya tulis dengan judul **“Pengaruh desain dan inovasi produk terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen (Studi kasus pada konsumen lipstik Wardah kosmetik)”** yang dibimbing oleh Ibu **Melani Quintania, S.E., M.Pd.** di Universitas Darma Persada. Karya tulis ini merupakan hasil karya asli yang penulis susun, bukan merupakan hasil jiplakan dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya. Jika dikemudian hari terbukti dan ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka penulis bersedia mempertanggung jawabkan segala risikonya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar – benarnya.

Jakarta, 5 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,

Sasmitha

## ABSTRAK

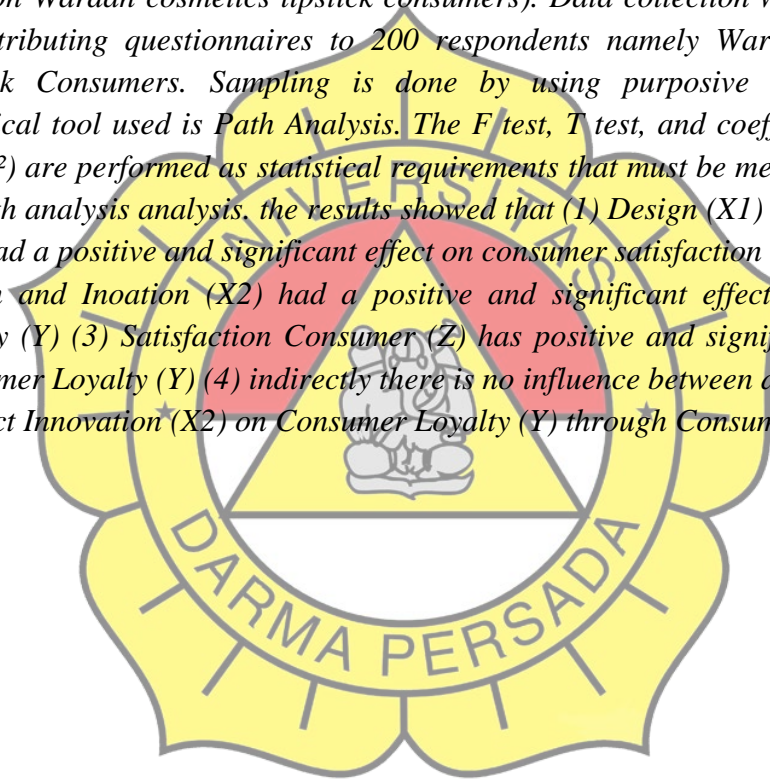
Sasmitha (2016410165), Judul: **PENGARUH DESAIN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN LIPSTIK WARDAH KOSMETIK)**. Bidang Ilmu: Manajemen Pemasaran, dibawah bimbingan Ibu Melani Quintania, S.E., M.Pd.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Desain dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada konsumen lipstik Wardah kosmetik). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 responden yaitu Konsumen Lipstik Wardah Kosmetik. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan purposive sampling. Alat analisis yang digunakan adalah Path Analysis. Uji F, Uji T, dan Uji analisis koefisien ( $R^2$ ) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis path analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Desain (X1) dan Inovasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Z) (2) Desain dan Inovasi Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen (Y) (3) Kepuasan Konsumen (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) (4) secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh antara desain (X1) dan Inovasi Produk (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) melalui Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

Sasmitha (2016410165) *Title: **EFFECT OF PRODUCT DESIGN AND INNOVATION ON CONSUMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CONSUMER LOYALTY (CASE STUDY IN COSMETIC WARDAH LIPSTIC CONSUMERS)***. *Field of Science: Marketing Management, under the guidance of Melani Quintania, S.E., M.Pd.*

*The purpose of this study was to analyze the Effect of Product Design and Information on Consumer Satisfaction and Its Impact on Consumer Loyalty (Case study on Wardah cosmetics lipstick consumers). Data collection was carried out by distributing questionnaires to 200 respondents namely Wardah Cosmetics Lipstick Consumers. Sampling is done by using purposive sampling. The analytical tool used is Path Analysis. The F test, T test, and coefficient analysis test ( $R^2$ ) are performed as statistical requirements that must be met in conducting the path analysis analysis. the results showed that (1) Design (X1) and Innovation (X2) had a positive and significant effect on consumer satisfaction (Z) (2) Product Design and Inoation (X2) had a positive and significant effect on Consumer Loyalty (Y) (3) Satisfaction Consumer (Z) has positive and significant effect on Consumer Loyalty (Y) (4) indirectly there is no influence between design (X1) and Product Innovation (X2) on Consumer Loyalty (Y) through Consumer Satisfaction*





## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi Manajemen Pemasaran yang berjudul **“PENGARUH DESAIN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP PADA LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN LIPSTIK WARDAH KOSMETIK JABODETABEK)”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan skripsi ini tak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua, Aba (alm) dan Mama, Abang Iwan , Kakak Melia dan juga saudara lainnya yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Melani Quintania, S.E., M.Pd. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membantu dan meluangkan waktunya memberikan bimbingan dalam penyusunan laporan skripsi ini.
3. Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE,MM selaku Pembimbing Akademik Universitas Darma Persada yang selalu memberikan beberapa masukan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Ibu Dian A. Rahim, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya selama masa pendidikan di tingkat Sarjana.
6. Untuk teman saya dari awal kuliah di Unsada sampai sekarang, STEAM terima kasih sudah memberikan saya motivasi dan dukungan untuk satu sama lain.

7. Untuk para sahabat saya JJB dan B7, untuk memberikan semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk teman seperjuangan skripsi se-perbimbingan puci, nandez, kila terimakasih untuk Nurcut, Tamia, Alicia yang sudah membantu.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2016 Jurusan Manajemen yang telah memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga proposal skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.



Penulis,

Sasmitha  
NIM : 2016410165



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	107
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	14
1.3 Batasan Masalah .....	15
1.4 Rumusan Masalah .....	15
1.5 Tujuan Penelitian .....	15
1.6 Manfaat Penelitian .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA, HIPOTESIS</b> .....	<b>17</b>
2.1 Manajemen Pemasaran .....	17
2.2 Desain Produk .....	17
2.2.1 Fungsi Desain Produk .....	18
2.2.2 Dimensi Desain Produk .....	19
2.3 Inovasi Produk .....	20
2.3.1 Indikator Inovasi .....	21
2.4 Kepuasan Konsumen .....	22
2.4.1 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	23
2.5 Loyalitas Konsumen .....	24
2.5.1 Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	24
2.5.2 Dimensi Loyalitas Konsumen .....	25

2.6 Penelitian Terdahulu.....	26
2.7 Kerangka Pemikiran .....	28
2.8 Hipotesis Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Metode Penelitian Yang Digunakan.....	31
3.2. Operasionalisasi Variabel.....	31
3.3. Sumber Data dan Sumber Penentuan Data.....	37
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	37
3.3.2 Jenis dan Sumber Data.....	38
1. Data Primer .....	38
2. Data Sekunder .....	38
3.3.3 Cara Penentuan Data.....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel.....	39
3. Tektik Sampling Data.....	40
3.4 Tektik Pengumpulan Data.....	41
3.5 Rencana Analisis dan Uji Hipotesis.....	43
3.5.1 Uji Keabsahan Data .....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reabilitas.....	44
3.6 Alat Analisis yang Digunakan.....	45
1. Variabel Exogenous .....	46
2. Variabel Endogenous .....	46
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM, PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN</b>	
<b>MASALAH .....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum .....	50
4.1.1 Sejarah Singkat Wardah Kosmetik .....	50
4.1.2 Visi dan Misi .....	52
4.2 Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden .....	53
4.2.1 Hasil Penelitian Karakteristik Profil Responden ....	53
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53

2. Perhitungan Responden Berdasarkan Usia .....	54
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel .....	54
4.3.1 Variabel Desain Pada Lipstik Wardah Kosmetik ...	54
4.3.2 Variabel Inovasi Produk Pada Lipstik Wardah Kosmetik .....	63
4.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen Pada Lipstik Wardah Kosmetik .....	69
4.3.4 Variabel Loyalitas Konsumen Lipstik Wardah Kosmetik .....	79
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas .....	87
4.4.1 Hasil Uji Validitas .....	87
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	89
1. Hasil Uji Reabilitas Desain .....	89
2. Hasil Uji Reabilitas Inovasi Produk .....	89
3. Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen ....	90
★4. Hasil Uji Reabilitas Loyalitas konsumen .....	91
4.5 Hasil Path Analysis .....	91
1. Pengujian H1 .....	91
2. Pengujiann H2 dan H3 .....	94
3. Pengujian H4 .....	97
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>102</b>
5.1 Kesimpulan .....	102
5.2 Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Merek Kosmetik Paling Populaer di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Wnner ICOSA 2016-2017.....	4
Tabel 1.3 Ketidak Puasan Kosnumen Wardah Kosmetik .....	7
Tabel 2.1 Tabel Penelitian .....	26
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	32
Tabel 3.2 Skala Likert .....	42
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Desain Produk Lipstik Wardah Memiliki Model Yang Menarik .....	55
Tabel 4.4 Warna Dari Desain Produk Lipstik Wardah Memiliki Keunikan .....	56
Tabel 4.5 Desain Lipstik Wardah Memiliki Mutu Yang Tinggi .....	57
Tabel 4.6 Desain Lipstik Wardah Sesuai Dengan Harapan Konsumen .....	58
Tabel 4.7 Desain Produk Lipstik Wardah Mempunyai Ketahanan Yang Bagus .....	59
Tabel 4.8 Ketahanan Desain Produk Lipstik Wardah Memiliki Spesifikasi Yang berkualitas .....	60
Tabel 4.9 Model Produk Lipstik Wardah Selalu Up to Date ....	61

Tabel 4.10 Model Lipstik Wardah Sesuai Dengan Selera	
Konsumen .....	62
Tabel 4.11 Produk Lipstik Wardah Sangat Inovatif .....	63
Tabel 4.12 Produk Wardah Memiliki Kriteria Yang Tidak	
Meliki Kesamaan Dari Pesaing Nya .....	64
Tabel 4.13 Inovasi Desain Produk Lipstik Wardah Sangat	
Bervariasi .....	65
Tabel 4.14 Inovasi Desain Produk Lipstik Wardah Sangat	
Memuaskan Bagi Konsumen .....	66
Tabel 4.15 Inovasi Dari Packaging Produk Lipstik Wardah Sesuai	
Dengan Selera Konsumen .....	67
Tabel 4.16 Inovasi Packaging Produk Lipstik Wardah Mempunyai	
Ketahanan Yang Baik .....	68
Tabel 4.17 Saya Merasa Puas Dengan Kualitas Produk Yang Saya	
Gunakan .....	69
Tabel 4.18 Informasi Produk Yang Disampaikan Sesuai Dengan	
Kualitas Produk .....	70
Tabel 4.19 Saya Merasa Puas Dengan Pelayanan Di Outlet	
Wardah .....	71
Tabel 4.20 Pelayanan Yang Diberikan Outlet Wardah Sangat	
Baik .....	72
Tabel 4.21 Saya Merasa Percaya Diri Dengan Menggunakan Lipstik	
Wardah .....	73

Tabel 4.22 Saya Senang Menggunakan Lipstik Wardah .....	74
Tabel 4.23 Harga Lipstik Wardah Terjangkau .....	75
Tabel 4.24 Harga Yang Di Tawarkan Sesuai Dengan Kualitas Produk Lipstik Wardah .....	76
Tabel 4.25 Dapat Membeli Lipstik Wardah Secara Online .....	77
Tabel 4.26 Wardah Memberikan Kemudahan Transaksi Dalam Membeli Produk .....	78
Tabel 4.27 Saya Membeli Lipstik Wardah Secara Beulang .....	79
Tabel 4.28 Saya Akan Kembali Konsisten Menggunakan Lipstik Wardah .....	80
Tabel 4.29 Saya Akan Menggunakan Produ-produk Wardah Lagi .....	81
Tabel 4.30 Melakukan Pembelian Wardah Di Website @Homedeliverywardah .....	82
Tabel 4.31 Saya Akan Merekomendarika Produk Lipstik Wardah Pada Orang Lain Di Sekitar Saya .....	83
Tabel 4.32 Saya Akan Mengajak Orang Lain Di Sekitar Saya Untuk Berbelanja Lipstik Wardah .....	84
Tabel 4.33 Saya Mempunyai Komitmen Untuk Tetap Menggunakan Produk Lipstik Wardah Dalam Jangka Waktu Yang Panjang .....	85
Tabel 4.34 Jika Lipstik Wardah Di Outlet Kosong, Saya Akan Membelinya Di Tempat Lain.....	86



Tabel 4.35 Validatas Variabel Desain, Inovasi Produk, Konsumen dan Loyalitas Konsumen .....	87
Tabel 4.36 Reliabilitas Desain.....	89
Tabel 4.37 Reliabilitas Produk .....	90
Tabel 4.38 Reliabilitas Konsumen .....	90
Tabel 4.39 Reliabilitas Loyalitas Konsumen .....	91
Tabel 4.40 Tabel Desain dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lipstik Wardah Kosmetik .....	92
Tabel 4.41 Pengaruh Desain, Inovasi Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Lipstik Wardah Kosmetik .....	95
Tabel 4.42 Pengaruh Desain, Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Lipstik Wardah Kosmetik .....	98



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Desain dan Inovasi Produk Kosmetik Wardah.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur .....	47
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur (Path Analysis) .....	101

