

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PENGALAMAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA PEMBERSIH WAJAH *POND'S BRIGHT
BEAUTY* DI KOTA BEKASI**

(Survei pada pengguna sabun pembersih wajah *Pond's Bright Beauty*
di Kota Bekasi)

***The Influence of Product Innovation and Consumer Experience on
Consumer Satisfaction with Pond's Bright Beauty Facial Cleansing
Soap Users in Bekasi City***

*(survey of facial cleansing soap user Pond's Bright Beauty in the city
of Bekasi)*

Oleh

AMANDA FITRIANI

2017410110

Skripsi

**Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2024

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PENGALAMAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PENGGUNA PEMBERSIH WAJAH *POND'S*
BRIGHT BEAUTY DI KOTA BEKASI**

(Survei pada pengguna sabun pembersih wajah *Pond's Bright Beauty* di Kota
Bekasi)

***The Influence of Product Innovation and Consumer Experience on
Consumer Satisfaction with Pond's Bright Beauty Facial Cleansing
Soap Users in Bekasi City***

(survey of facial cleansing soap user *Pond's Bright Beauty* in the city of Bekasi)

Dosen Pembimbing

Dr. Melani Quintania, S.E, M.Pd

Oleh

Amanda Fitriani

2017410110

Skripsi

**Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA PEMBERSIH WAJAH POND'S BRIGHT
BEAUTY DI KOTA BEKASI**

(Survei pada pengguna pembersih wajah Pond's Bright Beauty di Kota Bekasi)

**THE INFLUENCE OF PRODUCT INNOVATION AND CONSUMER EXPERIENCE ON
CONSUMER SATISFACTION WITH POND'S BRIGHT BEAUTY FACIAL CLEANSING
SOAP USERS IN BEKASI CITY**

(Survey of facial cleansing soap user Pond's Bright Beauty in the city of Bekasi)

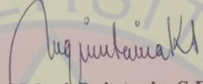
Oleh


**AMANDA FITRIANI
2017410110**


SKRIPSI

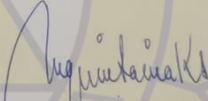
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Ekonomi
Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 30 Juli 2024
Seperti tertera dibawah ini

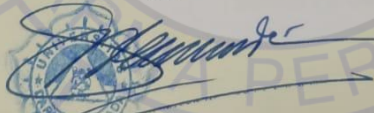
Jakarta, 30 Juli 2024



Dr. Melani Quintania, S.E, M.Pd
Dosen Pembimbing


Dr. Firsan Nova, S.E, M.Pd
Dosen Penguji 1


Ellena Nurfaizria Handayani, S.E, M.M
Penguji II


Dr. Melani Quintania, S.E, M.Pd
Penguji III


Dr. Sukardi, S.E, M.M
Dekan Fakultas Ekonomi


Dedi Damhudi, S.E, M.M
Ketua Program Studi

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PENGALAMAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA PEMBERSIH
WAJAH *POND'S BRIGHT BEAUTY* DI KOTA BEKASI**

**(Survei pada pengguna pembersih wajah *Pond's Bright Beauty* di Kota
Bekasi)**

*The influence of Product Innovation and Consumer Experience on Consumer
Satisfaction with Pond's Bright Beauty Facial Cleansing Soap Users in Bekasi
City*

*(survey of facial cleansing soap users Pond's Bright Beauty in the city of
Bekasi)*

Oleh

AMANDA FITRIANI

2017410110

Skripsi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 12 Juli 2024

DR. MELANI QUINTANIA, S.E, M.Pd

DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amanda Fitriani

NIM : 2017410110

Jurusan/Peminatan : Manajemen/ Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh Inovasi Produk dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pembersih Wajah Pond's Bright Beauty Di Kota Bekasi** yang dibimbing oleh Ibu Dr. Melani Quintania S.E, M.Pd adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 11 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Amanda Fitriani



ABSTRAK

Studi ini mengkaji dampak dari konsep barang dan pengalaman konsumen terhadap tingkat kepuasan pengguna Pembersih Wajah Pond's Bright Beauty di

Kota Bekasi. Studi ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif, dengan data dikumpulkan melalui kuisioner online yang disebarakan melalui Google form. Partisipan dalam studi ini ialah konsumen Pond's Bright Beauty di Kota Bekasi. Analisis dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Temuan studi menunjukkan bahwa konsep barang dan pengalaman konsumen mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 123,425 yang jauh melampaui nilai F table 3,09 dengan tingkat signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05. Koefisien determinasi mengungkapkan bahwa 71,8 persen kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh konsep barang dan pengalaman konsumen, sedangkan 28,2 persen didampaki oleh dampak lain yang tidak diteliti.

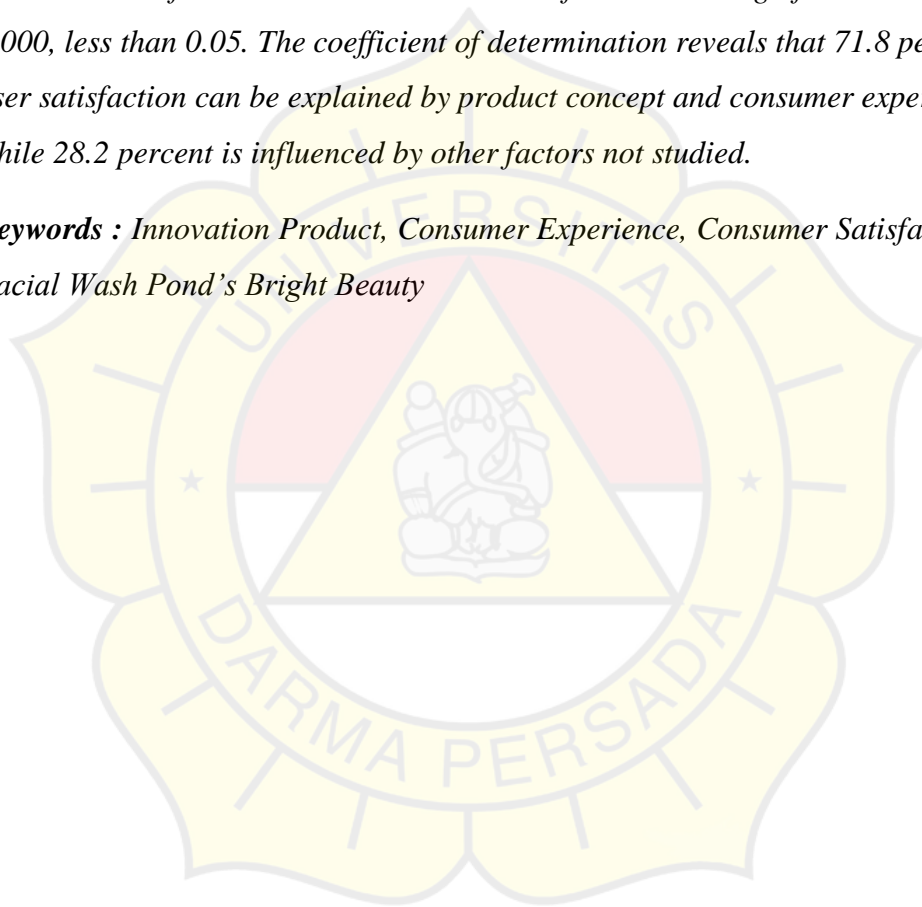
Kata Kunci : Ide Barang, Pengalaman Pembeli, Kepuasan Pembeli, Barang Pembersih Wajah Pond's Bright Beauty

ABSTRACT

This study examines the impact of product concept and consumer experience on the level of satisfaction of Pond's Bright Beauty Facial Cleanser users in Bekasi

City. This study applies a quantitative descriptive method, with data collected through an online questionnaire distributed via Google form. Participants in this study were Pond's Bright Beauty consumers in Bekasi City. The analysis was conducted using multiple linear regression. The findings of the study indicate that product concept and consumer experience have a significant positive influence on consumer satisfaction. The results of the F test show a calculated F value of 123.425 which far exceeds the F table value of 3.09 with a significance level of 0.000, less than 0.05. The coefficient of determination reveals that 71.8 percent of user satisfaction can be explained by product concept and consumer experience, while 28.2 percent is influenced by other factors not studied.

Keywords : *Innovation Product, Consumer Experience, Consumer Satisfaction, Facial Wash Pond's Bright Beauty*



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang

telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA PEMBERSIH WAJAH *POND’S BRIGHT BEAUTY* DI KOTA BEKASI** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana jurusan manajemen pemasaran di Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena, itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Orang Tua Tercinta, yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
2. Ibu Melani Quintania, S.E. M.Pd. selaku pembimbing penulisan Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan Skripsi ini.
3. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.d selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Bapak Dedi Damhudi, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Darma Persada.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu proses belajar selama masa perkuliahan.

6. Seluruh teman-teman angkatan 2017 Jurusan Manajemen, yang memberikan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Terima kasih kepada suami saya Selvannyo dan anak saya Clarissa Yeoh yang tidak pernah bosan untuk menyemangati saya untuk menyelesaikan skripsi ini walau kita berbeda pulau.
8. Terima kasih untuk diriku sendiri, yang sudah bertahan dan berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini. Tetap kuat untuk melanjutkan perjalanan hidup dan temukan pengalaman-pengalaman baru disetiap langkah.

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

Jakarta, 10 Juli 2024

Amanda Fitriani

DAFTAR ISI

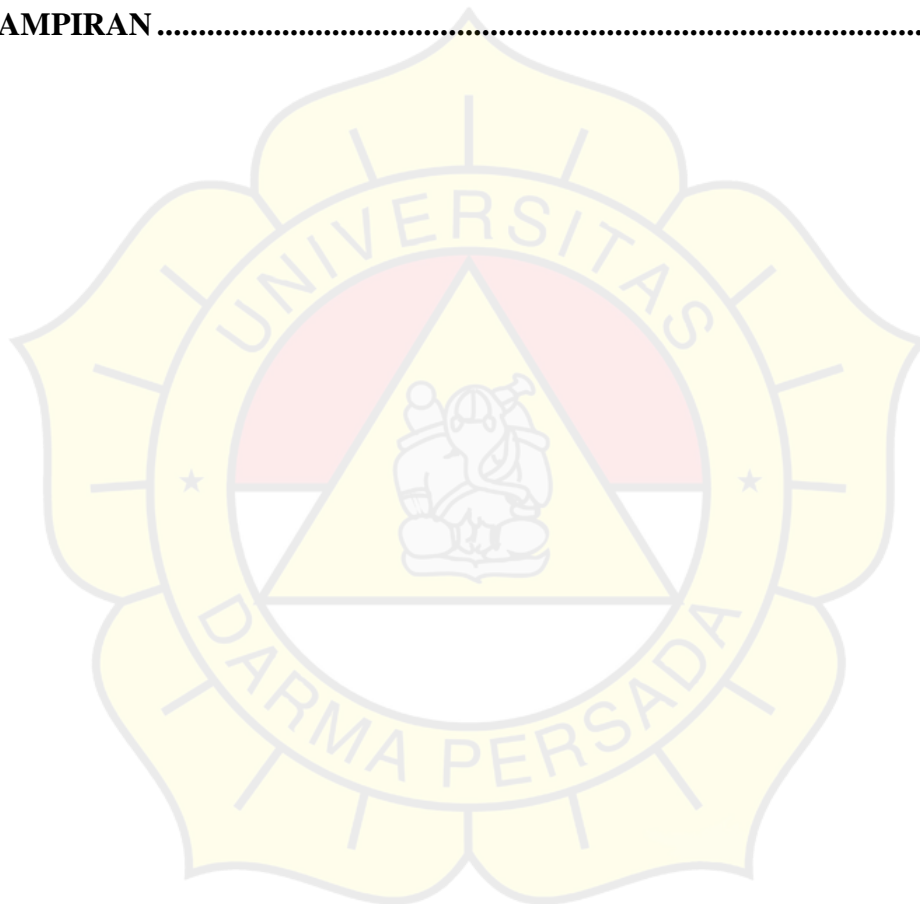
Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah	19
1.2.1 Identifikasi Masalah	19
1.2.2 Pembatasan Masalah	20
1.2.3 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	21
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	23
2.1 Landasan Teori	23
2.1.1 Pengertian Pemasaran	23
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	24
2.1.3 Bauran Pemasaran	25
2.2 Inovasi Produk	27

2.2.1 Pengertian Inovasi Produk	27
2.2.2 Tujuan Inovasi Produk	29
2.2.3 Tipe Inovasi Produk	31
2.2.4 Indikator Inovasi Produk	34
2.2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Produk	35
2.2.6 Dimensi Inovasi Produk	37
2.3 Pengalaman Konsumen	38
2.3.1 Pengertian Pengalaman Konsumen	38
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Konsumen	40
2.3.3 Jenis-Jenis Pengalaman Konsumen	42
2.3.4 Indikator Pengalaman Konsumen	44
2.3.4 Dimensi Pengalaman Konsumen	46
2.4 Kepuasan Konsumen	48
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	48
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	49
2.4.3 Mengukur Kepuasan Konsumen	50
2.2.5 Indikator Kepuasan Konsumen	51
2.4.4 Dimensi Kepuasan Konsumen	52
2.5 Penelitian Terdahulu	53
2.6 Kerangka Pemikiran	59
2.7 Hipotesis Penelitian	61
BAB III METODE PENELITIAN	64
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	64

3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian	65
3.3 Operasional Variabel	65
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	72
3.4.1 Lokasi Penelitian	72
3.4.2 Jenis dan Sumber Data	73
3.4.3 Cara Penentuan Data	73
3.5 Teknik Pengumpulan Data	75
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	77
3.6.1 Uji Keabsahan Data	78
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	79
3.6.3 Alat dan Analisis Data.....	82
3.6.4 Uji Hipotesis	85
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN.....	87
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	87
4.1.1 Sejarah Perusahaan <i>Pond's</i>	87
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan <i>Pond's</i>	89
4.2 Hasil Penelitian	89
4.2.1 Profil Responden	89
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Yang Diteliti	97
4.2.3 Uji Keabsahan Data	103
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	108
4.2.5 Uji Hipotesis.....	117
4.2.6 Alat Analisis	121

4.3 Pembahasan dan Pemecahan Masalah	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	129
5.1 Kesimpulan	129
5.2 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	139



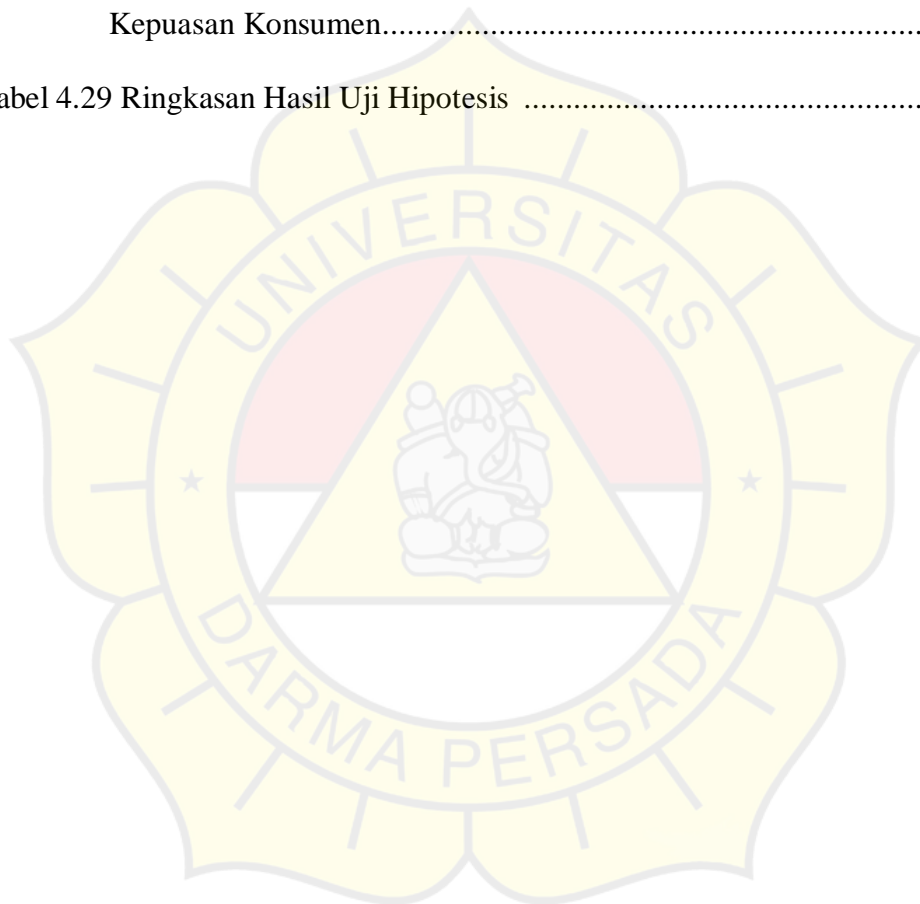
DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 <i>Review Negative</i> Konsumen Pembersih Wajah <i>Pond's Bright Beauty</i>	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Operasional Variabel	64
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	75
Tabel 3.3 Rentang Skala	76
Tabel 3.4 Koefisien Determinasi R^2	86
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	94
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	94
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	95
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	96
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Menggunakan Pembersih Wajah <i>Pond's Bright Beauty</i>	97
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Alasan Anda Menggunakan Pembersih Wajah <i>Pond's Bright Beauty</i>	98
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Rata – Rata Pengeluaran Perbulan Untuk Membeli Pembersih Wajah <i>Pond's Bright Beauty</i>	99
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Dalam Sebulan Anda Membeli Pembersih Wajah <i>Pond's Bright Beauty</i>	100
Tabel 4.10 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Inovasi Produk	101

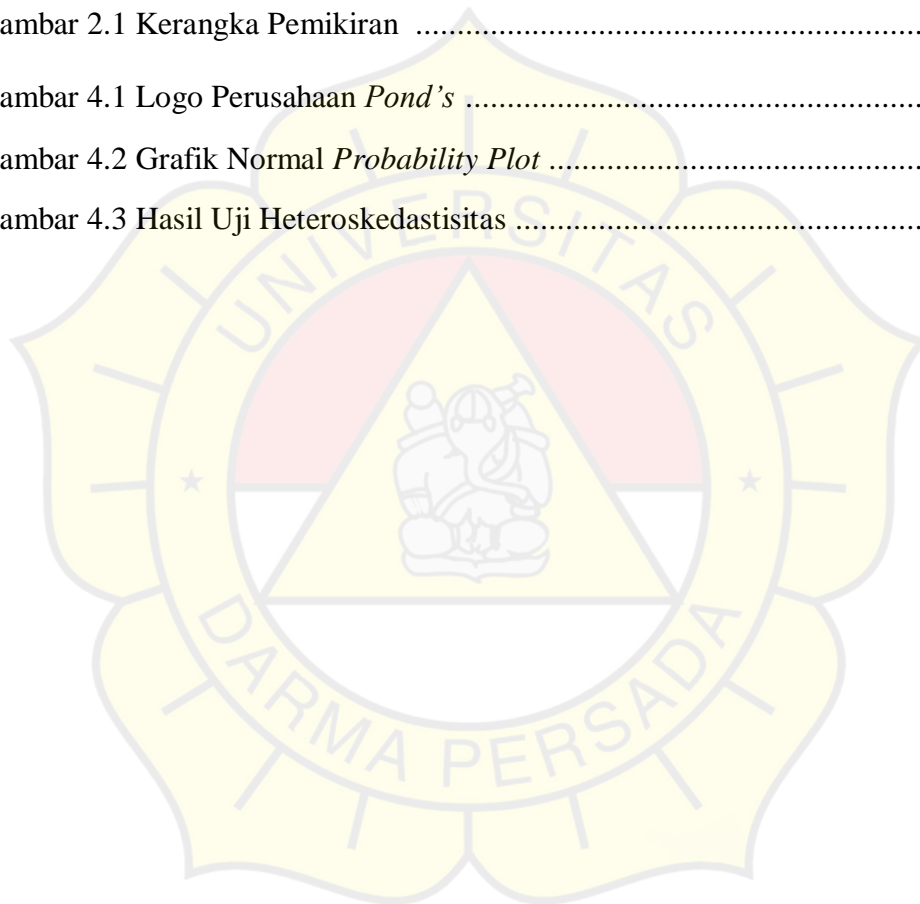
Tabel 4.11 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Pengalaman Konsumen.....	101
Tabel 4.12 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen..	105
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	107
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Produk.....	109
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengalaman Konsumen.....	110
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	110
Tabel 4.17 Hasil Uji Komolgorov Smirnov	113
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas	114
Tabel 4.19 Hasil Uji Auto Korelasi	115
Tabel 4.20 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Variabel Inovasi Produk Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen.....	118
Tabel 4.21 Parameter Kuantitatif Korelasi Sederhana Variabel Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	119
Tabel 4.22 Parameter Kuantitatif Korelasi Sederhana Variabel Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	120
Tabel 4.23 Parameter Kuantitatif Uji F (Simultan) Variabel Inovasi Produk Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen.....	121
Tabel 4.24 Parameter Kuantitatif Uji T (Parsial) Variabel Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	122
Tabel 4.25 Parameter Kuantitatif Uji T (Parsial) Variabel Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	123

Tabel 4.26 Parameter Kuantitatif Variabel Inovasi Produk Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	124
Tabel 4.27 Parameter Kuantitatif Variabel Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	126
Tabel 4.28 Parameter Kuantitatif Variabel Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen.....	127
Tabel 4.29 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	128



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik TOP <i>Brand</i> Pembersih Wajah 2021-2023	4
Gambar 1.2 Inovasi <i>Pond's Bright Beauty</i>	6
Gambar 1.3 Penilaian Konsumen <i>Pond's Bright Beauty</i>	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	59
Gambar 4.1 Logo Perusahaan <i>Pond's</i>	89
Gambar 4.2 Grafik Normal <i>Probability Plot</i>	112
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	117



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	140
Lampiran 2 Tabulasi Data Profile Responden	146
Lampiran 3 Tabulasi Data Inovasi Produk.....	154
Lampiran 4 Tabulasi Data Pengalaman Konsumen.....	157
Lampiran 5 Tabulasi Data Kepuasan Konsumen	160
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Inovasi Produk	163
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Pengalaman Konsumen	166
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	169
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas	171
Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik	172
Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis	176
Lampiran 12 Hasil Uji Alat Analisis Data	177
Lampiran 13 Tabel R	179
Lampiran 14 Tabel F.....	182
Lampiran 15 Tabel T	185
Lampiran 16 Bukti Penyebaran Kuesioner	186
Lampiran 17 Catatan Konsultasi Proposal Skripsi dan Skripsi.....	188
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup	189