



**PENGARUH MOTIVASI, PEMBELAJARAN, SIKAP, DAN
GAYA HIDUP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK KOSMETIK WARDAH
(STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

Oleh :

PUTRIANA AYU OKTAFIANINGRUM

NIM. 201511004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**

**PENGARUH MOTIVASI, PEMBELAJARAN, SIKAP, DAN
GAYA HIDUP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK KOSMETIK WARDAH
(STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus , 5 Agustus 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I



Dina Lusianti, SE., MM., AAK.
NIDN. 0630098401

Dr. Supriyono, SE.MM
NIDN. 0614037104

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



Dr. H. Muhammad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah orang yang paling taqwa di antara kalian..”

(QS. Al-Hujurat: 13)

“Dan orang mukmin yang paling sempurna Imanya adalah mereka yang paling baik Akhlaknya “.

(HR. Ahmad)

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya, ia akan memotongmu (menggilasmu)”

(H.R. Muslim)

Ku persembahkan karya ini untuk :

1. Kedua orang tuaku tersayang yang tak akan aku lupakan segala pengorbanan dan jerih payahnya.
2. Keluargaku yang telah memberikan do'a dan dukungan.
3. Sahabat-sahabatku yang telah mewarnai hari-hariku.
4. Almamaterku Universitas Muria Kudus.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dan dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi UMK. Sholawat serta salam semoga tercurah atas Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya, serta semoga semua umatnya senantiasa dapat menjalankan syari'at-syari'atnya, amin. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari banyak pihak. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dina Lusianti, SE, MM, AAK selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Supriyono, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
6. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT, mendapat ridho-Nya dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya. Tentunya sebagai manusia tidak pernah luput dari kesalahan, penulis

menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 16 Juli 2019

Penulis,



PUTRIANA AYU OKTAFIANINGRUM

NIM. 2015-11-004

ABSTRAKSI

PENGARUH MOTIVASI, PEMBELAJARAN, SIKAP, DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK KOSMETIK WARDAH (STUDI PADA MAHASISWI MANAJEMEN UNIVERSITAS MURIA KUDUS)

**PUTRIANA AYU OKTAFIANUNGRUM
NIM. 2015-11-004**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Supriyono, SE. MM.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh positif motivasi, pembelajaran, sikap dan gaya hidup terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang menggunakan produk kosmetik Wardah. Dalam penelitian ini diajukan empat variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu motivasi, pembelajaran, sikap dan gaya hidup sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner yang didapat dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang membeli produk kosmetik Wardah. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi pengaruh motivasi, pembelajaran, sikap dan gaya hidup terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Angkatan yang membeli produk kosmetik Wardah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi, pembelajaran konsumen, sikap dan gaya hidup secara berganda terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kosmetik Wardah.. Pihak perusahaan harus memperhatikan kebutuhan pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk kosmetik tersebut.

Kata kunci: motivasi, pembelajaran konsumen, sikap dan gaya hidup dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF MOTIVATION, LEARNING, ATTITUDE, AND LIFESTYLE ON CUSTOMER SATISFACTION OF WARDAH COSMETIC PRODUCTS (STUDY IN HOLIDITY UNIVERSITY MANAGEMENT STUDENTS)

AYU NING LESTARI
NIM. 2015-11-008

Guidance Lecturer : 1. Dr. Supriyono, SE. MM.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY
PROGRAM

This study aims to analyze the positive influence of motivation, learning, attitudes and lifestyle on customer satisfaction students of the Faculty of Economics and Business, Muria Kudus University, who use Wardah cosmetics products. In this study four independent variables were proposed and one dependent variable, namely 1 motivation, learning, attitude and lifestyle as independent variables and customer satisfaction as the dependent variable.

This research was conducted using a questionnaire method obtained from students of the Faculty of Economics and Business, Muria Kudus University, who bought wardah cosmetic products. The first stage tests the validity and reliability of questions for each variable. The second stage, regression of the influence of motivation, learning, attitudes and lifestyle on customer satisfaction on students of the Faculty of Economics and Business, Muria Kudus University, Angatan who bought wardah cosmetic products

The results showed that the variables of motivation, consumer learning, attitudes and lifestyle were shown to have a significant influence on Wardah cosmetics customer satisfaction. The company must pay attention to customer needs and be able to increase customer satisfaction with these cosmetic products.

Keywords: motivation, consumer learning, attitude and lifestyle and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	9
1.3. Perumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2. Motivasi.....	16
2.3. Pembelajaran	20
2.4. Sikap.....	29
2.5. Gaya Hidup.....	25
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	28
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.8. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Rancangan Penelitian	33
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.3. Jenis dan Sumber Data	37
3.4. Populasi dan Sampel.....	38
3.5. Metode Pengumpulan Data	40
3.6. Pengolahan Data	40

3.7. Uji Instrumen.....	42
3.8. Hasil Uji Instrumen	43
3.9. Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
4.2. Penyajian Data	52
4.3. Analisis Data	59
4.4. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran-saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. <i>Top Brand Indeks</i> kategori Bedak Muka tabur tahun 2018.....	6
Tabel 1.2. <i>Top Brand Index</i> Kategori Lipstik Pada Tahun 2018.....	6
Tabel 1.3. <i>Top Brand Index</i> Kategori Maskara Pada Tahun 2018.....	7
Tabel 3.1. Daftar Kosmetik Bedak Tabur dan Padat	38
Tabel 3.2. Daftar Kosmetik Lipstik.....	38
Tabel 3.3. Daftar Kosmetik Maskara.....	38
Tabel 3.4. Daftar Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	39
Tabel 3.5. Hasil Pengujian Validitas	45
Tabel 3.6. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	46
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Angkatan	52
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Program Studi	52
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Motivasi	54
Tabel 4.7. Frekuensi Frekuensi Variabel Pembelajaran Konsumen.....	56
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Sikap.....	57
Tabel 4.7. Frekuensi Frekuensi Variabel Gaya Hidup	58
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi	59
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Parsial (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$).....	61
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$).....	63
Tabel 4.11. Nilai <i>Adjusted R Square</i>	64

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis 31



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Hasil *Try Out*
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 5. Frekuensi Data
- Lampiran 6. Hasil Regresi
- Lampiran 7. Tabel T, F, R

