ABSTRAK

Novi Sulistiyawati, B94212083. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Label Halal Terhadap Kepuasan Konsumen Kosmetika Wardah di Yayasan Pondok Pesantren Putri An-Nuriyah Surabaya. Skripsi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Terdapat beberapa hal yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini, yaitu (1) Bagaimana pengaruh kualitas produk, harga dan label halal secara simultan terhadap kepuasan konsumen kosmetika Wardah di Yayasan Pondok Pesantren Putri An-Nuriyah Surabaya? (2) Bagaimana pengaruh kualitas produk, harga dan label halal secara parsial terhadap kepuasan konsumen kosmetika Wardah di Yayasan Pondok Pesantren Putri An-Nuriyah Surabaya? (3) Faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kosmetika Wardah di Yayasan Pondok Pesantren Putri An-Nuriyah Surabaya?

Untuk mengungkap beberapa masalah tersebut, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif korelasional untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan label halal terhadap kepuasan konsumen kosmetika Wardah di Yayasan Pondok Pesantren Putri An-Nuriyah Surabaya. Kualitas produk, harga dan label halal sebagai variabel independen, kepuasan konsumen sebagai variabel dependen. Untuk mengukur hal tersebut, penulis menyebarkan kuesioner kepada 72 responden yang merupakan konsumen kosmetika Wardah di YPPP. An-Nuriyah Surabaya yang menggunakan produk tersebut selama bulan Juni 2016. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi Ganda, Analisis Determinasi, Uji F dan Uji T.

Dari penelitian ini didapatkan persamaan regresi **Y (Kepuasan Konsumen) = -0.237 + 0.441X_1 (Kualitas Produk) + 0.189X_2 (Harga) + 0.202X_3 (Label Halal).** Secara simultan, seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kosmetika Wardah di Yayasan Pondok Pesantren Putri An-Nuriyah Surabaya yang ditunjukkan dengan nilai F sebesar 23,383. Secara parsial, tidak semua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hanya kualitas produk yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t sebesar 5,379.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Label Halal dan Kepuasan Konsumen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id