

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *BODY LOTION* SCARLETT WHITENING

Ditulis oleh :
Kokom Komalasari

Pembimbing :
Teguh Iman Basuki, S.Kom., M.M.

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah adanya permasalahan yang terkait pada Kualitas Produk *Body Lotion* Scarlett Whitening dan Kepuasan Konsumen. Karena penelitian ini dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk menguji antar variabel yang akan diteliti untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Body Lotion* Scarlett Whitening. Objek penelitian ini adalah masyarakat di Kota Bandung yang pernah menggunakan *Body Lotion* Scarlett Whitening. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan perhitungan penentuan sampel menggunakan rumus Taro Yamane. Teknik analisis yang digunakan menggunakan uji validitas, uji realibilitas, analisis koefisien korelasi, analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis uji t dengan bantuan software SPSS versi 29. Secara analisis deskriptif variabel Kualitas Produk termasuk kategori baik, meskipun berkategori baik namun perusahaan masih perlu ada yang dibenahi. Sedangkan untuk variabel Kepuasan Konsumen masuk kategori kurang baik, yang artinya kepuasan konsumen pada *Body Lotion* Scarlett Whitening masih harus dibenahi. Untuk hasil persamaan regresi linier sederhana dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *Body Lotion* Scarlett Whitening. Hasil penelitian secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen *Body Lotion* Scarlett Whitening.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON
CONSUMER SATISFACTION SCARLETT WHITENING BODY LOTION**

Written By:
Kokom Komalasari

Preceptor :
Teguh Iman Basuki, S.Kom., M.M.

ABSTRACT

The background of this research is that there are problems related to Scarlett Whitening Body Lotion Product Quality and Consumer Satisfaction. Because this research was conducted with the intent and purpose to test between the variables to be examined to determine the effect of Product Quality on Scarlett Whitening Body Lotion Consumer Satisfaction. The object of this research is the people in the city of Bandung who have used Scarlett Whitening Body Lotion. The research method used is descriptive and verification methods with a quantitative approach. Respondents in this study were 100 respondents with a sample determination calculation using the Taro Yamane formula. The analysis technique used is validity test reliability test, correlation coefficient analysis, simple linear regression analysis, coefficient of determination and hypothesis testing t test with the help of SPSS version 29 software. In descriptive analysis the Product Quality variable is in the good category, although it is in the good category, the company still needs to something has been fixed. As for the Consumer Satisfaction variable, it is in the unfavorable category, which means that consumer satisfaction with Scarlett Whitening Body Lotion still needs to be addressed. For the results of a simple linear regression equation with the results of the study showing that Product Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction of Scarlett Whitening Body Lotion. The partial results of the study (T test) show that product quality has a positive effect on consumer satisfaction with Scarlett Whitening Body Lotion.

Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction