

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PRICE*, DAN *PACKAGING PRODUCT*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Avoskin di Kalangan Mahasiswi STIESIA Surabaya)**



**Oleh:**

**ELFA SHOFY AULIA**

**NPM: 19.1.02.11802**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA  
2023**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PRICE*, DAN *PACKAGING PRODUCT*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Avoskin di Kalangan Mahasiswi STIESIA Surabaya)**



**Oleh:**

**ELFA SHOFY AULIA**

**NPM: 19.1.02.11802**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2023**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PRICE*, DAN *PACKAGING PRODUCT*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Avoskin di Kalangan Mahasiswi STIESIA Surabaya)**

**Sripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**ELFA SHOFY AULIA**

**NPM: 19.1.02.11802**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH BRAND IMAGE, PRICE, DAN PACKAGING PRODUCT  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Avoskin di Kalangan Mahasiswi STIESIA Surabaya)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**ELFA SHOFY AULIA**

**NPM : 19.1.02.11802**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 01 April 2023**

**Susunan Tim Penguji**

**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Anggota: 1. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.**

**2. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM.**

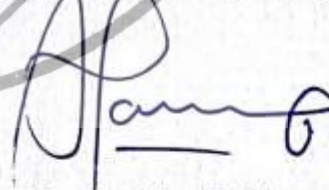
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh:**

**Dosen Pembimbing,**



**Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM.**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen,**



**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ELFA SHOFY AULIA**

N.P.M : **19.1.02.11802**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PRICE*, DAN *PACKAGING PRODUCT* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Avoskin di Kalangan Mahasiswi STIESIA Surabaya)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal , 01 April 2023 adalah hasil karya saya:

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 01 April 2023

Yang membuat pernyataan,



**Elfa Shofy Aulia**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Elfa Shofy Aulia  
NPM : 19.1.02.11802  
Program Studi : S1- Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya 24 September 1996  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3(Tiga)/ 1(Satu)  
Alamat Rumah : Jl.Karangrejo 9/76, Rt. 09, Rw. 02, Wonokromo,  
Wonokromo, Surabaya, 60243,  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Moch.Muslik  
Alamat Rumah/Telepon : Jl.Karangrejo 9/76, Rt. 09, Rw. 02, Wonokromo,  
Wonokromo, Surabaya, 60243.  
Alamat Kantor/Telepon : Jl.Karangrejo 9/76, Rt. 09, Rw. 02, Wonokromo,  
Wonokromo, Surabaya, 60243.  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Waru 1 tahun 2008
2. Tamat SLTP di MTS ITTAQU Surabaya tahun 2011
3. Tamat SLTA di SMK Ketintang Surabaya tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2019-2023	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
-	-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Elfa Shofy Aulia



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan “*Alhamdulillah Hirabbil Aalamiin*” atas segala nikmat dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH *BRAND IMAGE, PRICE, DAN PACKAGING PRODUCT* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Avoskin di Kalangan Mahasiswi STIESIA Surabaya)**” dengan baik. Skripsi ini merupakan hasil dari seluruh studi yang telah ditempuh oleh penulis di bangku perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat digunakan sebagai masukan ataupun acuan penelitian untuk peneliti berikutnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Selama penyusunan skripsi ini berlangsung, penulis banyak mendapatkan pelajaran yang diperoleh baik dari sisi akademik maupun non akademik. Meskipun dalam penyusunan terdapat tantangan atas kondisi Pandemi Covid-19 secara global, namun tidak mengurangi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan persyaratan wajib bagi mahasiswa semester akhir agar memperoleh gelar sarjana 1 (Satu) Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dan memberikan saya semangat untuk mengerjakan skripsi ini. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua saya, yaitu Papa saya Moch.Muslik dan Mama saya Tutik atas kasih sayang dan segala dukungan berupa materiil maupun non materiil dan memberikan do'a yang tiada hentinya dan selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada tingkat Strata 1 dengan lancar.
3. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan banyak waktunya, memberikan arahan, motivasi, dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Widhi Ariestianti Rochdianingrum S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan motivasi dan arahan akademik maupun non akademik pada saat perwalian berlangsung.
7. Bapak dan Ibu dosen, serta para staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan selama kegiatan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada saudara saya Muhammad Faris Ramanda Iqbal dan Muhammad Farhan Arif. Terimakasih sudah mendoakan dan memberikan support selama saya kuliah dan pengerjaan skripsi ini.



9. Kepada Muhammad Raja, sebagai calon teman hidup saya. Terimakasih untuk dukungan dan doa serta memotivasi saya selama kuliah dan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada kakak perempuan saya Hetty Valentya. Terimakasih atas nasehat dan dukungan serta memotivasi selama saya kuliah, serta selalu mendoakan saya setiap hari agar lancar di perkuliahan.
11. Kepada sahabat-sahabat saya Rosalina, Mira Chintya, Sheila Fitriana. Terimakasih karna telah menemani dan memberikan dukungan serta omelan dan semangat selama proses menjalankan perkuliahan, mengerjakan tugas dan skripsi agar cepat selesai.
12. Kepada sahabat-sahabat online saya Galih Pertiwi, Cut Rozatillah, Wulandari, Ni Putu Fitri Suryati Puspa Ningrum, Rodianti. Terimakasih atas doa dan dukungan serta semangat dari kalian walaupun kalian jauh dan berbeda-beda pulau dan provinsi.
13. Kepada ke 7 support sistem saya BTS. Kim Namjoon, Kim Soekjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan si bontot Jeon Jungkook. Terimakasih karna sudah selalu menjadi moodbooster disaat saya lelah, serta menjadi inspirasi saya untuk segera lulus dan melanjutkan ke studi selanjutnya.
14. Dan kepada Christian Yu, Terimakasih telah menjadi motivasi saya selama mengerjakan penelitian ini disaat semua keadaan sedang tidak baik-baik saja.  
  
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis sepenuhnya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Penulis berharap agar pembaca dapat memberikan kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun untuk

kesempurnaan skripsi ini. Harapan saya, semoga skripsi ini dapat memberikan banyak pengetahuan, manfaat dan acuan penelitian bagi pembaca, terima kasih.

Surabaya, 01 April 2023

Elfa Shofy Aulia



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
<b>BAB 1: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Ruang Lingkup Masalah .....	13
<b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	14
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.2 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	19
2.1.3 <i>Price</i> .....	25
2.1.4 <i>Packaging</i> .....	32
2.2 Kerangka Konseptual .....	36
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	36
2.3.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
2.3.2 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
2.3.3 Pengaruh <i>Packaging</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	38
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Gambaran dari Populasi Penelitian .....	40
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	44
3.5.1 Variabel Independen .....	45
3.5.2 Variabel Dependen.....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	46

3.6.2 Uji Kualitas Data.....	47
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.4 Analisis Linear Berganda.....	50
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	51
3.6.7 Uji Hipotesis (Uji t).....	51
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.2 Gambaran Karakteristik Responden.....	53
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	55
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	63
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
4.1.7 Uji Kelayakan Model / <i>Goodness of Fit Test</i> (Uji F).....	71
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	72
4.1.9 Uji Hipotesis (Uji t).....	73
4.2 Pembahasan.....	75
4.2.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.2.2 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
4.2.3 Pengaruh <i>Packaging</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
<b>BAB 5: PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Keterbatasan.....	80
5.3 Saran.....	80
<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	<i>Top Brand Skincare</i> Lokal Terlaris <i>E-Commerce</i> .....	2
2	Skala <i>Likert</i> dalam kuesioner.....	43
3	Skala <i>Mean</i> dalam kuesioner.....	43
4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	55
7	Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai <i>Mean</i> .....	56
8	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Brand Image</i> .....	57
9	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Price</i> .....	59
10	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Packaging</i> .....	60
11	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	62
12	Hasil Uji Validitas .....	64
13	Hasil Uji Reliabilitas .....	65
14	Hasil Uji Normalitas .....	67
15	Hasil Uji Multikolinearitas .....	68
16	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
17	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	72
18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ).....	73
19	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Kerangka Konseptual.....	36
2 Grafik Uji Normalitas Data .....	66
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar		Halaman
1	Kuisisioner Penelitian .....	85
2	Identitas Responden.....	89
3	Rekapitulasi <i>Brand Image</i> .....	92
4	Rekapitulasi <i>Price</i> .....	95
5	Rekapitulasi <i>Packaging</i> .....	98
6	Rekapitulasi Kepuasan Konsumen .....	101
7	Hasil SPSS .....	104
8	Surat Tugas Penulisan Skripsi .....	112
9	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	113
10	Surat Pernyataan Penelitian .....	114
11	Sertifikat Webinar.....	115
12	Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	116





## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *brand image*, *price*, dan *packaging* terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswi STIESIA Surabaya. Kepuasan konsumen diukur dengan sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, survei kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa STIESIA Surabaya angkatan 2017, 2018, 2019, 2020. Proses pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Berdasarkan metode *purposive sampling* didapatkan sampel sebanyak 88 responden. Data penelitian diambil selama bulan oktober 2022 sampai dengan februari 2023. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan Regresi linier Berganda dengan bantuan program SPSS versi 26.0.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel *brand image* dan *price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel *packaging* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci:** *Brand Image, Price, Packaging, Kepuasan Konsumen.*



## **ABSTRACT**

*The Research aimed to examine the effect of brand image, price, and packaging product on the consumers' satisfaction of Student of STIESIA Surabaya. While consumers' satisfaction was measured by complain and suggest system, ghost shopping, lost customer analysis, customers' satisfaction survey.*

*The research was descriptive-quantitative. Moreover, the population was all students of STIESIA Surabaya in the academic years of 2017, 2018, 2019, and 2020. The data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on the criteria given. In line with that, there were 88 respondents as the sample. Furthermore, the data were taken from October 2022 until February 2023.*

*The data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution) 26.0 version. The result showed that both brand image and price had a positif and significant effect on the customers' satisfaction of Student of STIESIA Surabaya. On the other hand, the packaging product had a positive but insignificant effect on the customers' satisfaction of Student of STIESIA Surabaya.*

*Keywords: Brand Image, Price, Packaging Product, Customers Satisfaction*



I certify that this translation is true  
and accurate, Prepared by a  
professional translator This  
translation is provided on this day 22/2/23

*M. Faisy, S.Pd., M.Pd*

STIESIA L  
Manur Purno