

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Azmi, 2015, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Minuman Coca-Cola Di Semarang, Universitas Diponegoro Semarang.
- Agus, Sulastiyono, 2011, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Bandung: Alfabeta.
- Ardhana, Oldy, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Caesar Semarang, Universitas Diponegoro Semarang.
- Basu, Swastha, 2008, Manajemen Pemasaran Modern, Edisi ke 2, Yogyakarta: Liberty.
- Danang, Sunyoto, 2012, Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: CAPS.
- Daryanto, 2011, Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah, Bandung: Satu Nusa.
- Engel, Blackwell, Miniard, 2011, Perilaku Konsumen, Tangerang: Binarupa Aksara.
- Gaspersz, Vincent, 2008, Total Quality Manajemen, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2008, Prinsip- Prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2011, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2014, Manajemen Pemasaran, Edisi 15, Jakarta: Erlangga.

Nanang, Tasunar, 2015, Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.

Shinta, Agustina, 2011, Manajemen Pemasaran, UB Press.

Siswanto, Sutojo, 2009, Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua, Jakarta: Damar Mulia Pustaka.

Sugiyono, 2015, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, ALFABETA, CV, Bandung.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. Pemasaran Strategik, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zamroni, 2010, Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Elektronik Merek Polytron di Kabupaten Kudus, Universitas Negeri Semarang.

## **JURNAL**

Ardhana, Oldy (2010), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada

Bengkel Caesar Semarang. Universitas Diponegoro Semarang.

Evelina, Nela, Handoyo DW, Sari Listyorini, 2013, Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkom Flexi, Universitas Diponegoro, Kudus

Kudu, Sarini, 2013, Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza, Universitas Sam Ratulangi, Manado.

### **Website**

[WWW.ANTARANEWS.COM](http://WWW.ANTARANEWS.COM)

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

### IDENTITAS MAHASISWA:







Nama Mahasiswa : Ade Vivi Alwiya

Prodi/NIM : Manajemen 2015/151500203

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah (Studi pada Watson Tunjungan Plaza Surabaya)

Dosen Pembimbing : 1. Tony Susilo Wibowo, S.E, M.Pd., M.SM  
2. Vieqi Rakhma Wulan, S.E.,M.MT

Konsultasi : 24 Oktober 2018 – 12 Juli 2019

NO	TANGGAL	KEGIATAN	PARAF DOSPEM I	PARAF DOSPEM II
1	24-10-2018	Pengajuan Judul		
2	02-11-2018	Revisi Judul		
3	20-11-2018	ACC Judul		
6	09-05-2019	Bab I Revisi		
7	14-05-2019	Revisi Bab I		
8	14-05-2019	ACC Bab I		

9	16-05-2019	Bab II Revisi		
10	20-05-2019	ACC Bab II		
10	21-05-2019	Bab III Revisi		
12	23-05-2019	ACC Bab III		
13	27-05-2019	ACC Sempro		
14	18-06-2019	Kuesioner Penelitian		
15	21-06-2019	Hasil Olah Data		
16	24-06-2019	Bab IV Revisi		
17	25-06-2019	ACC Bab IV		
18	27-06-2019	Bab V Revisi		
19	02-07-2019	ACC Bab V		
20	09-07-2019	Artikel		
21	12-07-2019	ACC Artikel		

Tanggal selesai menulis skripsi 12 Juli 2019

Surabaya, 12 Juli 2019

Dosen Pembimbing I



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM

NPP : 0709494 / DY

Dosen Pembimbing II




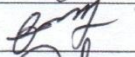
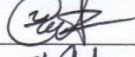
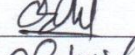




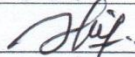


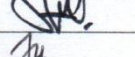
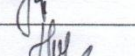
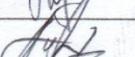


Vieqi Rakhma Wulan, S.E., M.MT

NPP : 1512760 / DY

## DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK WARDAH DI WASTON TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA

Nama : Ade Vivi Alwiya  
 Jurusan / Angkatan : Manajemen / 2015  
 NIM : 15-150-0203

No.	Nama	NIM	Ttd.
1.	M. Setiawan	15.150.0019	
2.	Boby Pradana	15-150-0241	
3.	Ila Armelia	15 150 0195	
4.	M. Rizaldi S.	15 150 0058	
5.	Janetha Astrol L.	151500099	
6.	Tia Oktaviani.	15 150 0036	
7.	Bintang Kartika W	15 150 0247	
8.	Habilla Amalia	15 150 0072	
9.	Dian Wahyu Indrianto	15 150 0220	
10.	Novia Rirma P.	15 150 0090	
11.	Lima wachyu	15 150 0250	
12.	Moch. Mukhtar Rafi.A	15 150 0225	
13.	Bima	15150230	
14.	Tri Agustini Ratu D.	15 150 2050	
15.	Kesumiah	15 150 0014	
16.	Dewi Imroatul	15-150-0043	

17.	Moch Albi Fer	15-150-0100	Ace.
18.	Dewa Ayu Sista	15-150-0108	chus
19.	Desi putri Utami	15-150-0186	Duni
20.	FPAT	15-150-0242	frack.

Surabaya, 27 Mei 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM  
NPP : 0709494 / DY



Vieqi Rakhma Wulan, S.E., M.MT  
NPP : 1512760 / DY

PT DUTA INTI DAYA  
WATSONS TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA  
Jl. Basuki Rahmat No. 8-12 Kedungdoro, Kec. Tegalsari Kota Surabaya. Lantai 4, Tunjungan  
Plaza 1. Telp : (031) 5316135

---

**Perihal : Balasan Surat Ijin Penelitian**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
di  
Tempat

Dengan Hormat,  
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Acig  
Jabatan : Store Leader  
Unit Kerja : Watson Tunjungan Plaza Surabaya

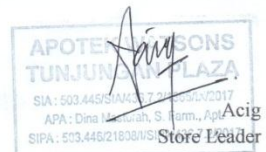
Memberitahukan ijin kepada :

Nama : Ade Vivi Alwiya  
NIM : 151500203  
Jurusan : Manajemen  
Universitas : Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Adalah benar melakukan penelitian pengambilan data guna memenuhi Tugas Akhir/Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah di Watsons Tunjungan Plaza Surabaya”**

Demikian surat ijin ini dibuat dengan digunakan seperlunya.

Surabaya, 1 Juli 2019







Unipa Surabaya

# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

## BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Ade Vivi Alwiy

NIM / Program Studi : 15-150-0203 / Manajemen

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Proclute, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Proclute Kosmetik Wardah di Watson Tunjungan Plaza Surabaya"

Tanggal Ujian Skripsi : 29 Juli 2019

Penguji : 1. Dra. Siti Istikhordh, M.Si.  
2. Siti Samsiyah, SE, MM

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	8 Mei 19	- Kefitiran Simpling	
2			
3	29 Juli 19		
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I

Surabaya, \_\_\_\_\_  
Penguji II, \_\_\_\_\_



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.unipasby.ac.id>

BERITA ACARA  
 BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Ade viri Alunya  
 NIM / Program Studi : 151500203 , Manajemen  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Pembelian produk ~~skincare~~ kosmetik Wardah di Watson Tunjungan Plaza Surabaya  
 Tanggal Ujian Skripsi : 29 Juli 2019  
 Penguji : 1. Dra. Siti Istikharoh, M. Si.  
2. Siti Samsiyah, SE., MM

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1		Daftar pustaka & penulisan	Revisi
2	22/8 19	penulisan Bab I & Bab II	Selesai
3		Daftar pustaka	
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya, 22 Agustus 2019  
 Penguji II,

## LEMBAR PERSETUJUAN ARTIKEL

Artikel ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan layak untuk dipublikasikan.

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah di Watson Tunjungan Plaza Surabaya  
Nama : Ade Vivi Alwiya  
NIM : 151500203  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi – Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
Alamat E-mail : [alwiya.vivi@gmail.com](mailto:alwiya.vivi@gmail.com)

Surabaya, 27 Agustus 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM

NPP : 0709494 / DY



Vieqi Rakhma Wulan, S.E., M.MT

NPP : 1512760 / DY

## KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/ Sdr/Sdri

Di tempat

Dalam rangka menunjang kegiatan penelitian yang akan dilakukan peneliti untuk meraih gelar sarjana program Strata 1 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Adi Buana Surabaya, dengan judul” **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK WARDAH DI WATSON TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**”. Peneliti sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi daftar pernyataan dan memberikan informasi sehingga dapat memberi bobot penelitian ini.

Demikian yang dapat disampaikan, peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaannya untuk mengisi kuisisioner ini:

Hormat Saya,

Ade Vivi Alwiya

Usia : .....Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan (coret yang tidak perlu)

I. Petunjuk

1. Baca dan pahami pernyataan – pernyataan yang tersedia, pernyataan diikuti lima jawaban. Bapak/Ibu sendiri cukup memilih satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda (√).
2. Bapak/Ibu diharapkan memberi tanggapan/jawaban terhadap pernyataan yang terdapat dibawah ini sesuai dengan apa yang dirasakan.
3. Alternatif jawaban dengan pembobotan sebagai berikut:

No	Pilihan Jawaban	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Kualitas Produk ( $X_1$ )

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
<b>Indikator Kualitas Produk</b>						
<b>Kualitas Produk</b>						
1	Produk kosmetik Wardah memiliki ukuran yang bervariasi					
2	Memiliki kualitas produk yang sangat bagus					
<b>Kehandalan</b>						
3	Produk kosmetik Wardah aman dipakai dalam jangka waktu lama					
4	Produk kosmetik Wardah mudah didapat					
<b>Kenyamanan Penggunaan Produk</b>						
5	Produk kosmetik Wardah sudah bersertifikat halal					
6	Produk kosmetik Wardah sangat mudah digunakan dikulit					

<b>Ketahanan</b>						
7	Variante yang dimiliki kosmetik Wardah terdapat tingkat <i>Coveraged</i> yang tinggi					
8	Produk Wardah memiliki reputasi yang sangat baik dalam segi kualitas produk					
<b>Estetika (<i>Esthetica</i>)</b>						
9	Produk kosmetik Wardah memiliki keindahan tersendiri					
10	Produk yang dihasilkan sudah sesuai dengan standar kelayakan produk					

Harga ( $X_2$ )

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
<b>Indikator Harga</b>						
<b>Keterjangkauan Harga</b>						
1	Harga produk kosmetik Wardah terjangkau					

2	Potongan harga (diskon) pada produk kosmetik Wardah sangat menarik					
<b>Kesesuaian Harga</b>						
3	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas produknya					
4	Harga produk kosmetik Wardah sesuai dengan nilai produk					
<b>Kesesuaian Harga dengan manfaat Produk</b>						
5	Harga produk kosmetik Wardah memiliki manfaat yang sesuai dengan harganya					
6	Harga produk kosmetik Wardah sesuai dengan manfaat yang dirasakan					



Kualitas Layanan ( $X_3$ )

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
<b>Indikator Kualitas Layanan</b>						
<b>Reliabilitas/Reliability</b>						
1	Mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen dengan tulus					
2	Ketetapan dalam memberi informasi kepada konsumen					
<b>Responsif/Responsiveness</b>						
3	Kecepatan dalam memproses keluhan konsumen					
4	Mampu berkomunikasi dengan baik					
<b>Jaminan/Assurance</b>						
5	Memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan konsumen					
6	Mampu berkomunikasi dengan baik					
<b>Empati/Empathy</b>						

7	Mampu menjaga hubungan baik dengan konsumen					
8	Layanan yang diberikan tanpa membedakan konsumen					
<b>Nyata/Tangibles</b>						
9	Penataan produk yang mendukung cukup menarik					
10	Suasana ruangan cukup menarik					

## Keputusan Pembelian (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
<b>Indikator Keputusan Pembelian</b>						
<b>Pilihan produk</b>						
1	Saya memutuskan untuk membeli produk kosmetik Wardah setelah membandingkannya dengan produk kosmetik yang lain					
2	Saya memilih produk kosmetik Wardah karena memiliki setiap kandungan manfaat yang ada pada produk tersebut baik untuk kulit					
<b>Pilihan merek</b>						
3	Saya memilih kosmetik Wardah karena yang ditawarkan sesuai kebutuhan					
4	Saya memiliki produk kosmetik Wardah karena produknya yang terkenal					

	dikalangan anak muda maupun tua					
<b>Pilihan penyalur</b>						
5	Saya memilih produk kosmetik Wardah karena dapat memenuhi kebutuhan					
6	Saya berusaha mencari informasi sebanyak- anyaknya tentang produk kosmetik Wardah, baik dari rekan, keluarga, maupun media lainnya					
<b>Waktu pembelian</b>						
7	Saya akan melakukan pembelian produk kosmetik Wardah terus-menerus atau berulang-ulang					
8	Saya membeli produk cosmetik Wardah di Toko terdekat					
<b>Jumlah pembelian</b>						
9	Saya merasa puas dengan produk kosmetik Wardah dan akan membeli lebih					

	banyak lagi					
10	Saya cocok dengan produk-produk kosmetik Wardah dan akan membeli lebih dari satu produk untuk stock					