

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KREATIVITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA *WEDDING*  
*ORGANIZER* RIAS PENGANTIN DI SALON *MAKE UP BY ELMO***

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Timor*



**OLEH**

**ROSALIA OVIANA LIU**

**41190076**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KREATIVITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA WEDDING  
ORGANIZER RIAS PENGANTIN DI SALON MAKE UP BY ELMO**

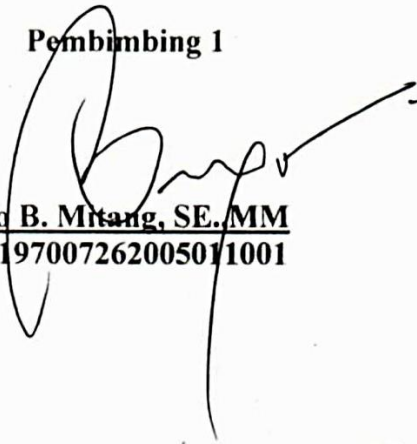
**Diajukan Oleh**

**ROSALIA OVIANA LIU**

**NPM : 41190076**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Pembimbing 1**



**Bernd B. Mirtang, SE.,MM**  
**NIP. 197007262005011001**

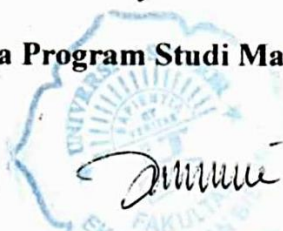
**Pembimbing 2**



**Elfrida D. Naihati, SE.,MM**  
**NIP. 19880523201504 2 002**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Elfrida D. Naihati, SE.,MM**  
**NIP. 19880523201504 2 002**

## HALAMAN PENGESAHAN

### **PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KREATIVITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA *WEDDING* *ORGANIZER* RIAS PENGANTIN DI SALON *MAKE UP BY ELMO***

Skripsi ini telah disahkan dalam sidang yang dilaksanakan pada

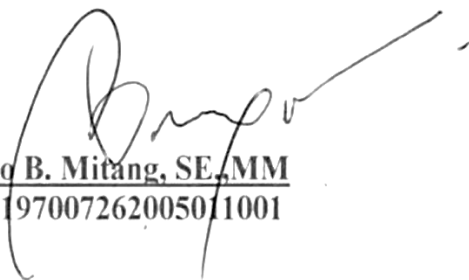
Hari/tanggal : Kamis, 11 Januari 2024  
Jam : 10.30 – 11.30 Wita  
Tempat : Ruang FEB 2 Manajemen  
Saudari : Rosalia Oviana Liu  
NPM : 41190076  
Dinyatakan : LULUS  
Predikat Kelulusan : A

#### **Penguji Utama**



Imelda Thein, SE., MM  
NIP.19790321 200501 2 001

#### **Penguji 1**



Bernd B. Mitang, SE., MM  
NIP. 197007262005011001

#### **Penguji 2**



Elfrida D. Naihati, SE., MM  
NIP. 19880523201504 2 002

Mengetahui  
Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Aquidowaris Manek, SE. M.SA  
NIP.19740320 200501 1 002

**PERNYATAAN  
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi dengan judul **“PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KREATIVITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA *WEDDING ORGANIZER* RIAS PENGANTIN DI SALON *MAKE UP BY ELMO*”**. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiaris, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh Serjana Ekonomi (SE) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO.20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).



## **MOTTO**

Cara Terbaik Dalam Meramalkan Masa Depan Anda Adalah Dengan Menciptakan  
Masa Depan Itu Sendiri.

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua Orang Tua Tercinta : Bapak Alm. Petrus Liu dan Mama Maria Soi Nahak
3. Untuk Seluruh keluarga : Alm. Ida Liu, Ka Faby, Ka Vera, Ka Hari, Ka Andi, Ka Rivian, Ka Ince, Ka Wilem, Indra, Rey, Sarina, Gio, Ariel, Brian, Gyan, Shalsa, Olinda, Marny, Aditya yang sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Sahabat Sherly Suni yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
5. Terima kasih untuk kelima sahabat : Antonio J.R Tan, Bernadino N. Bas ,Merliana G. Nahas, Rahayu Febriyani, Anjelina Y. Bene yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis sehingga penulis giat dalam mempercepat waktu pengerjaan skripsi.
6. Teman seperjuangan Manajemen angkatan tahun 2019
7. Almamater tercinta Universitas Timor

## ABSTRAK

**ROSALIA OVIANA LIU** : Pengaruh Variasi Produk Dan Kreativitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Wedding *Organizer* Rias Pengantin Di Salon Make Up Elmo. Dibawah bimbingan Bapak Berno B. Mitang, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Elfrida Desiderata Naihati, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antara Variasi Produk ( $X_1$ ), dan Kreativitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada jasa *wedding organizer* rias pengantin di salon *make up by* Elmo. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan metode penelitian observasi.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah menggunakan jasa rias pengantin di salon *make up by* Elmo yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *incidental sampling* dan mendapatkan sampel sebanyak 65.

Berdasarkan hasil olah data dengan bantuan SPSS 25,0 *for windows*, hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linear sederhana, ( $X_1$ ) terhadap (Y) diperoleh pengaruh variasi produk terhadap kepuasan konsumen pada jasa *wedding organizer* rias pengantin di salon *make up by* Elmo adalah dengan koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 0,073 dengan  $T_{hitung} - 2,231$  dan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil analisis regresi linear sederhana, ( $X_2$ ) terhadap (Y) diperoleh pengaruh kreativitas produk terhadap kepuasan konsumen pada jasa *wedding organizer* rias pengantin di salon *make up by* Elmo adalah dengan koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 0,070 dengan  $T_{hitung} - 2,181$  dan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$ .

Dan hasil analisis regresi linear berganda, ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) terhadap (Y) diperoleh variasi produk dan kreativitas produk secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen pada jasa *wedding organizer* rias pengantin di salon *make up by* Elmo adalah dengan koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 0,113 dengan hasil uji  $F_{hitung} 3,951$  dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci** : Variasi Produk, Kreativitas Produk, dan Kepuasan Konsumen

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Pengaruh Variasi Produk dan Kreativitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa *Wedding Organizer* Rias Pengantin Di Salon *Make Up By Elmo*”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi pada program Stara-1 pada program Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Timor.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal membutuhkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Berno B. Mitang, SE.,MM Sebagai Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Ibu Elfrida D. Naihati, SE.,MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Timor, sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak Aquidowaris Manek, SE., MSA sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Timor.
4. Bapak, Ibu dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membekali penulis dengan Ilmu pengetahuan dan telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Manajer dan crew salon *Make Up By Elmo* yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan yang ikut membantu selama proses pembuatan Skripsi ini sampai selesai.



Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan bimbingannya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia-Nya kepada kita semua dan penulis juga mengharapkan semoga penyusunan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Kefamenanu, 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	10
2.2 Hubungan Teoritis Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis .....	18
2.3 Kerangka Pikir .....	23
2.4 Definisi Konsep Pengukuran Variabel .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.3 Populasi dan Sampel .....	28
3.4 Data dan Variabel .....	29

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5 Instrumen Penelitian .....	31
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
3.8 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	37
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	39
4.2 Karakteristik Responden .....	39
4.3 Hasil Pengujian Instrumen .....	41
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	44
4.5 Hasil Analisis Data .....	50
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....	63
<b>BAB V PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pernyataan Pengguna Jasa Rias Pengantin Salon <i>Make Up By</i> Elmo .....	3
Tabel 1.2 Karakteristik Produk <i>Make Up</i> Pengantin <i>Flawless</i> .....	5
Tabel 1.3 Karakteristik Produk <i>Make Up</i> Pengantin Biasa .....	5
Tabel 1.4 Karakteristik Harga <i>Make Up</i> Pengantin .....	6
Tabel 2.1 Definisi Konsep dan Pengukuran Variabel .....	25
Tabel 3.1 Skor Skala Likert .....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden menurut Usia .....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden menurut Pekerjaan .....	40
Tabel 4.3 Validitas Data .....	42
Tabel 4.4 Reliabilitas Data .....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Mutikolonieritas .....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Autokorelasi .....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas .....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas .....	49
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variasi Produk .....	50
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Kreativitas Produk .....	52
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Konsumen .....	54
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Sederhana Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Sederhana Kreativitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	58
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Variasi Produk dan Kreativitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	60

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Variasi Produk .....	51
Grafik 4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Kreativitas Produk .....	52
Grafik 4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Konsumen .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir .....	24
Gambar 4.1 Diagram Uji Normalitas .....	44
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48