

ABSTRAK

Putri Mawarti Dewi, 1820210160, “Pengaruh Harga, Halal Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Skincare Ms Glow Beauty Home Demak”.

Dalam dunia perindustrian saat ini mengalami perkembangan sangat pesat, salah satunya yaitu dibidang industri kosmetik atau kecantikan, maka dari itu Ms Glow Beauty Home Demak harus mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, karena kunci menangnya persaingan bisnis ada di tangan konsumen. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti faktor harga, halal produk, dan kualitas pelayanan.

Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga, halal produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Ms Glow Beauty Home Demak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Ketentuan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *customer* Ms Glow Beauty Home Demak. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling* dengan jumlah sampel yang di dapat yaitu 95 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode angket yang berisi pernyataan dengan jawaban yang sudah ditentukan oleh peneliti yaitu skala likert, wawancara, dan observasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, analisis linear berganda, uji hipotesis terdiri dari uji t parsial, uji F simultan dan uji Determinasi.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, diketahui hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Sedangkan dalam uji hipotesis uji t diketahui bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tetapi variabel halal produk dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada uji F diketahui bahwa variabel harga, halal produk, dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan untuk uji determinasi diketahui bahwa besarnya pengaruh harga, halal produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 80,3%, dan sisanya 19,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Harga, Halal Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen .*