

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN *INFLUENCER*
MARKETING DI TIKTOK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Konsumen Iwearinghijab Madiun)

SKRIPSI



Oleh:

ARDANNESTANA AMADHY

NIM. 2203102194

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN *INFLUENCER*
MARKETING DI TIKTOK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Konsumen Iwearinghijab Madiun)

SKRIPSI

Diajukan kepada UNIVERSITAS PGRI MADIUN untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Strata Satu Manajemen

OLEH:

ARDANNESTANA AMADHY

NIM. 2203102194

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Ardannestana Amadhy telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 17 Juli 2026

Pembimbing I,



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

Madiun, 17 Juli 2026

Pembimbing II,



Wiwin Juliyanti, S.E., S.Pd., M. Ak.
NIDN. 0722079303

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

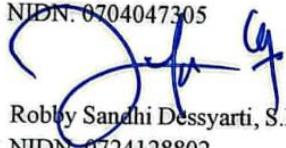
Skripsi oleh Ardannestana Amadhy ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Jum'at tanggal 24 Juli 2026.

Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.

Ketua

NIDN. 0704047305


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.

Sekretaris

NIDN. 0724128802


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

Anggota

NIDN. 0713058001


Wiwin Juliyanti, S.E., S.Pd., M. Ak.

Anggota

NIDN. 0722079303


Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.

Anggota

NIDN. 0728047704

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,

Kaprodi S1 Manajemen



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ardannestana Amadhy

NIM : 2203102194

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengerjaan orang lain ataupun hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil karya tulisan saya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima konsekuensi atau sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 13 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Ardannestana Amadhy

NIM. 2203102194

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release”

-Taylor Swift

“Hiduplah sebahagia-bahagiaanya, sebab kebahagiaan bukan menunggu semua menjadi sempurna, melainkan menerima, mensyukuri, dan menikmati setiap perjalanan hidup.”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya. Terimakasih atas segala kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang tiada pernah berhenti. Terimakasih sudah menjadi orang tua yang dapat mengatasi segala rintangan dan situasi kehidupan dunia yang berat ini. Terimakasih sudah menjadi panutan dan orang tua yang teramat baik, sehat dan bahagia selalu ayah,mama.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN *INFLUENCER* *MARKETING* DI TIKTOK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Konsumen Iwearinghijab Madiun)”**.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata -1 Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Penulis sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini, Selama penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

5. Bapak Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
6. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I
7. Ibu Wiwin Juliyanti., S.E., S.Pd., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing II
8. Bapak Dr. Hari Purwanto, S.E., M M. selaku Dosen Penguji
9. Bapak Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
10. Teristimewa untuk kedua orang tua saya tercinta Bapak Septyanta Setya Amadhy, S.Sos. dan Ibu Hery Indra Yuliana, S.E. dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang menjadi sumber kekuatan disetiap langkah penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak perempuan pertamanya ini untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terimakasih yang tak terhingga kepada ayah dan mama yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan, memberikan banyak motivasi, nasehat, dan selalu mendoakan disetiap langkah penulis. Sehat selalu dan panjang umur karena ayah dan mama harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
11. Adik perempuan penulis Najwa Mahardika Amadhy, terimakasih selalu menjadi tempat penulis bercerita dan berkeluh kesah, selalu memberikan *support* yang tiada hentinya, dan selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan tugas yang sedang dijalani.

12. Sahabatku tercinta, AmellyaENZely Dwi Sukma Ningrum dan Fahera Zuria. Terimakasih telah menemani perjalanan sejak bangku SMP hingga saat ini. Terimakasih karena selalu hadir dalam setiap proses, baik saat penuh tawa maupun duka. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan yang begitu berarti.
13. Teman yang kini telah menjadi sahabat saya, Zelica Trixy Fatiha, Almira Dwi Agatha, dan Risca Dwi Anggraini yang telah menemani perjalanan penulis dari semester 1 hingga akhirnya skripsi ini selesai. Terimakasih sudah membuktikan bahwa pertemanan di perkuliahan tidak seburuk itu, terimakasih untuk kursi kosong yang selalu tersimpan disebelah kalian, dering telfon di saat lelap, telinga yang selalu mendengar pendapat yang masuk akal, serta *support* yang tidak bisa disebutkan satu per satu, kalau tidak dengan kalian mungkin kuliah tidak akan se menyenangkan ini.
14. Ardannestana, diri saya sendiri. Terimakasih telah berjuang sejauh ini, terimakasih karena tidak memilih menyerah meskipun ada hari-hari yang terasa begitu berat, penuh keraguan, air mata, dan kelelahan. Untuk diriku, hiduplah sebahagia-bahagiaanya, rayakan setiap langkah kecil yang berhasil dilalui. Percayalah bahwa kamu pantas mendapatkan kebahagiaan, ketenangan, dan segala hal baik yang telah lama diperjuangkan. Terimakasih sudah bertahan sampai di titik ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	18
C. Rumusan Masalah	18
D. Tujuan Penelitian	19
E. Kegunaan Penelitian.....	19
BAB II.....	21
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	21
A. Kajian Pustaka.....	21
1. <i>Grand teory</i>	21
2. Kualitas Produk	22
3. Harga	26

4. <i>Influencer Marketing</i>	32
5. Kepuasan Pelanggan.....	35
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Berpikir.....	57
D. Hipotesis Penelitian.....	60
BAB III	71
METODE PENELITIAN	71
A. Tempat dan Waktu Penelitian	71
B. Jadwal Penelitian.....	71
C. Desain Penelitian.....	73
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	74
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	76
F. Teknik Pengumpulan Data.....	80
G. Instrumen Penelitian.....	80
H. Teknik Analisis Data.....	85
1. Analisis Deskriptif.....	86
2. Uji Instrumen Variabel Penelitian	86
3. Uji Asumsi Klasik	88
4. Analisis Regresi Berganda	90
5. Uji Hipotesis.....	91
BAB IV	94
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	94
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	94
B. Deskripsi Data.....	100
C. Hasil Analisis Data.....	109
1. Statistik Deskriptif.....	109
2. Uji Validitas dan Reabilitas.....	113
3. Uji Asumsi Klasik	116

4. Uji Regresi Linier Berganda.....	121
5. Uji Hipotesis.....	123
D. Pembahasan.....	127
BAB V	135
PENUTUP	135
A. Kesimpulan	135
B. Implikasi Penelitian.....	136
C. Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kualitas Produk.....	9
Tabel 1.2 Perbandingan Harga.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	71
Tabel 3.2 Kriteria Sampel	76
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	77
Tabel 3.4 Skala Pengukuran.....	81
Tabel 3.5 Pengembangan Instrumen	81
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	100
Tabel 4.2 Distribusi Berdasarkan Usia	102
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	104
Tabel 4.4 Distribusi responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan.....	105
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili	107
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	108
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif	110
Tabel 4.8 Uji Validitas	114
Tabel 4.9 Reliabilitas	116
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	117
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	118
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas.....	120
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda	121

Tabel 4.14 Uji t	123
Tabel 4.15 Koefisien Determinan	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Signifikan Pasar Hijab di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Warna Hijab yang Beragam	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	59
Gambar 3.1 Alur Penelitian	74
Gambar 4.1 Alasan Laki-Laki Membeli	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	145
Lampiran 2 Tabulasi	153
Lampiran 3 SPSS	170
Lampiran 4 Produk Iwearinghijab	176
Lampiran 5 Bukti Penyebaran Kuesioner	177
Lampiran 6 Validasi Pustaka	178