

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOSMETIK WARDAH**

(Studi Kasus Pada Toko Watsons Mall Bassura)

SKRIPSI

*Skripsi ini telah memenuhi syarat untuk mengikuti sidang akhir
program S1 Manajemen*



*Sri Handoko Sakti SE., MMTr,
CPFF*

DINA TRI LESTARI

21170000120



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOSMETIK WARDAH**

(Studi Kasus Pada Toko Watsons Mall Bassura)

SKRIPSI

DINA TRI LESTARI

21170000120



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH

(Studi Kasus Pada Toko Watsons Mall Bassura)

Disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M.) pada program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasi dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya, jika kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, dipublikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

Jakarta, 25 Agustus 2021



DINA TRI LESTARI
NPM 21170000120

PERSETUJUAN PEMBIMBING



Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH

(Studi Kasus Pada Toko Watsons Mall Bassura)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M.) di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr dan diketahui oleh kepala program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 25 Agustus 2021

Pembimbing	Kepala Prodi S-1 Manajemen
 Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr, CPFF	 Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN


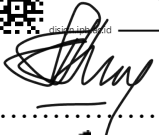
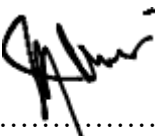

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH

(Studi Kasus Pada Toko Watsons Mall Bassura)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 25 Agustus 2021 dengan nilai B.

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA. M.Sc
(Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2.  : Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr
(Dosen Pembimbing)
3.  : Drs. Budiono, M.Sc
(Penguji I)
4.  : Syahrul Effendi, S.E., MM
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr, CPFF selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Budiono, M.Sc dan Bapak Syahrul Effendi, S.E., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu penelitian dalam menyelesaikan studi.
6. Orang tua tercinta, Bapak dan Mama yang telah memberikan masukan, saran dan semangat serta doa dalam menempuh pendidikan selama ini.
7. Kakak tercinta, Dyah Wulandari dan Alm. Airlangga Aji Putra yang telah mendukung, menyayangi, dan memberikan motivasi yang sangat berarti bagi penulis.
8. Pasangan saya, Yusuf Hidayatullah yang telah menyayangi, membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

9. Serta sahabat-sahabat perjuangan di STEI, Siti Wahyuni Anggraini dan Wynne Hestia terima kasih sudah membantu dan memberikan dukungan serta hiburan kepada peneliti saat mendapatkan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta sahabat-sahabat SMK, Risha Salsabilla dan Fitta Ayu Lestari terima kasih selalu ada setiap hari serta memberikan dukungan, semangat dan hiburan kepada peneliti saat susah dan senang terutama dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta teman-teman kelas B Manajemen Pagi Angkatan 2017 untuk segala dukungan dan motivasi serta semangat dalam membantu penulisan skripsi ini.
12. Serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu atas segala dukungan baik materi, semangat, dan perhatiannya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 25 Agustus 2021



DINA TRI LESTARI

NPM 21170000120

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivis akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Tri Lestari
NPM : 21170000120
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH

(Studi Kasus Pada Toko Watsons Mall Bassura)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Noneksklusif* ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 25 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Dina Tri Lestari

Dina Tri Lestari NPM : 21170000120 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr
PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH (Studi Kasus Pada Toko Watsons Mall Bassura)	
ABSTRAK	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah pada Toko Watsons Mall Bassura. Kualitas produk, citra merek, dan harga sebagai variabel dependen, sedangkan indikator keputusan pembelian sebagai variabel independen.</p>	
<p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif, dengan pendekatan kuantitatif kemudian dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda dengan <i>software</i> SPSS 25.00. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen Wardah. Sampel diambil dengan metode <i>purposive sampling</i> dengan sampel sebanyak 104 konsumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan <i>Google Form</i> yang diukur dengan skala Likert.</p>	
<p>Secara parsial, kualitas produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.</p>	
<p>Secara simultan, kualitas produk, citra merek, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah pada Toko Watsons Mall Bassura.</p>	
<p><i>Kata Kunci: kualitas produk, citra merek, harga, keputusan pembelian, kosmetik Wardah.</i></p>	

<p>Dina Tri Lestari NPM : 21170000120 Bachelor of Management study program</p>	<p>Mentor : Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr</p>
<p><i>THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND PRICES ON THE PURCHASE DECISION OF WARDAH COSMETICS</i></p> <p><i>(Case Study at Watsons Mall Bassura Store)</i></p>	
<p><i>ABSTRACT</i></p> <p><i>This study aims to determine the effect of product quality, brand image, and price on purchasing decisions for Wardah cosmetics at the Watsons Mall Bassura Store. Product quality, brand image, and price as dependent variables, while purchasing decision indicators as independent variables.</i></p> <p><i>This study uses associative research, with a quantitative approach and then analyzed using multiple linear regression with SPSS 25.00 software. The population of this research is Wardah consumers. Samples were taken by purposive sampling method with a sample of 104 consumers. The data used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques using Google Form as measured by a Likert scale.</i></p> <p><i>Partially, product quality has a positive but not significant effect on purchasing decisions, brand image has a positive and significant effect on purchasing decisions, and price has a positive and significant effect on purchasing decisions.</i></p> <p><i>Simultaneously, product quality, brand image, and price have a positive and significant effect on purchasing decisions for Wardah cosmetics at the Watsons Mall Bassura Store.</i></p>	
<p><i>Keywords: product quality, brand image, price, purchasing decisions, Wardah cosmetics.</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Review Hasil Kajian Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Kualitas.....	8
2.2.2 Produk.....	8
2.2.2.1 Tingkatan Produk.....	8

2.2.3 Kualitas Produk.....	9
2.2.4 Merek.....	10
2.2.4.1 Kriteria Pemilihan Elemen Brand (Merek).....	10
2.2.4.2 Kegunaan merek.....	11
2.2.4.3 Strategi Merek.....	12
2.2.4.4 Citra Merek.....	12
2.2.4.5 Faktor Terbentuknya Citra Merek.....	13
2.2.4.6 Indikator Citra Merek.....	14
2.2.5 Harga.....	15
2.2.5.1 Tujuan Penetapan Harga.....	16
2.2.5.2 Faktor Penetapan Harga.....	16
2.2.5.3 Metode Penetapan Harga.....	17
2.2.6 Keputusan Pembelian.....	18
2.2.6.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	19
2.2.7 Kosmetik Wardah.....	20
2.2.8 Watsons Mall Bassura.....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah.....	21
2.3.2 Hubungan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah.....	21
2.3.3 an Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah	22
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	22
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Strategi Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	24

3.2.1 Populasi Penelitian.....	24
3.2.2 Sampel Penelitian.....	26
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	26
3.3.1 Data Primer.....	26
3.3.2 Data Sekunder.....	26
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	28
3.5 Metode Analisis Data.....	31
3.5.1 Uji Validitas.....	31
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	32
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	32
3.5.3.3 Uji Heteroskedasitas.....	32
3.6 Metode Penyajian Data.....	33
3.6.1 Analisis Koefisien Determinasi.....	33
3.6.1.1 Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	33
3.6.1.2 Analisis Koefisien Determinasi Simultan.....	33
3.6.1.3 Pengujian Hipotesis.....	34
3.6.1.3.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	34
3.6.1.3.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	35
BAB IV.....	36
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.2 Deskripsi Responden.....	36
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39

4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
4.3 Deskripsi Data.....	41
4.3.1 Variabel Kualitas Produk (X_1).....	41
4.3.2 Variabel Citra Merek (X_2).....	42
4.3.3 Variabel Harga (X_3).....	42
4.3.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	43
4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	44
4.4.1 Uji Validitas.....	44
4.4.1.1 Variabel Kualitas Produk (X_1).....	44
4.4.1.2 Variabel Citra Merek (X_2).....	45
4.4.1.3 Variabel Harga (X_3).....	46
4.4.1.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	46
4.4.2 Uji Reabilitas.....	44
4.4.2.1 Variabel Kualitas Produk (X_1).....	47
4.4.2.2 Variabel Citra Merek (X_2).....	48
4.4.2.3 Variabel Harga (X_3).....	49
4.4.2.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	49
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.4.3.1 Uji Normalitas.....	51
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	52
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.5 Analisis Statistik Data.....	54
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	54
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi Simultan.....	57
4.5.3 Pengujian Hipotesis.....	58
4.5.3.1 Pengujian secara Parsial.....	58
4.5.3.2 Pengujian Hipotesis Simultan.....	60

4.5.4 Temuan Hasil Penelitian.....	61
4.5.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	61
4.5.4.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	61
4.5.4.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	62
4.5.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	62
BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	65
5.4 Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	65
DAFTAR REFERENSI.....	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.6 Uji Validitas Citra Merek.....	45
Tabel 4.7 Uji Validitas Harga.....	46
Tabel 4.8 Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	46
Tabel 4.9 Uji Reabilitas Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.10 Uji Reabilitas Variabel Citra Merek.....	48
Tabel 4.11 Uji Reabilitas Variabel Harga.....	49
Tabel 4.12 Uji Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	50
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi Parsial (X_1) dengan (Y).....	54
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi Parsial (X_2) dengan (Y).....	55
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi Parsial (X_3) dengan (Y).....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Korelasi Simultan.....	57
Tabel 4.21 Uji t.....	58
Tabel 4.22 Uji F.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Skor Variabel Kualitas Produk.....	41
Gambar 4.2 Skor Variabel Citra Merek.....	42
Gambar 4.3 Skor Variabel Harga.....	43
Gambar 4.4 Skor Variabel Keputusan Pembelian.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2. Data Tabulasi Skor Variabel Kualitas Produk (X_1).....	71
Lampiran 3. Data Tabulasi Skor Variabel Citra Merek (X_2).....	75
Lampiran 4. Data Tabulasi Skor Variabel Harga (X_3).....	79
Lampiran 5. Data Tabulasi Skor Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	84
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	88
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_2).....	89
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_3).....	90
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	91
Lampiran 10. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	92
Lampiran 11. Hasil Uji Reabilitas Variabel Citra Merek (X_2).....	93
Lampiran 12. Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga (X_3).....	94
Lampiran 13. Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	95
Lampiran 14. Hasil Uji Normalitas.....	96
Lampiran 15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	96
Lampiran 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	97
Lampiran 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	97
Lampiran 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan antara X_1 , X_2 , X_3	99
Lampiran 19. Surat Permohonan Riset Bagi Mahasiswa.....	101
Lampiran 20. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	102