

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
SCARLETT WHITENING DI TOKO KOSMETIK
QUEEN BEAUTY SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Ekonomi



Oleh

I Gusti Agung Diah Sangita Dewi

NIM 1917041007

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

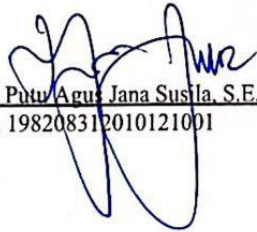
2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui,

Pembimbing I,



Gede Pitu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001


Pembimbing II,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh I Gusti Agung Diah Sangita Dewi
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 15 Maret 2023

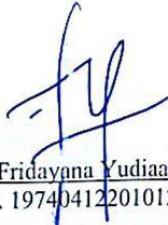
Dewan Penguji,


Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Ketua)


Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Anggota)


Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :

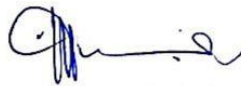
Hari : Rabu

Tanggal : 15 Maret 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Dr. Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
NIP. 197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Scarlett Whitening* di Toko Kosmetik Queen Beauty Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila juga saya dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 15 Maret 2023



I Gusti Agung Diah Sangita Dewi
1917041007



MOTTO

**"SELAMA ADA NIAT DAN KEYAKINAN
SEMUA AKAN JADI MUNGKIN"**

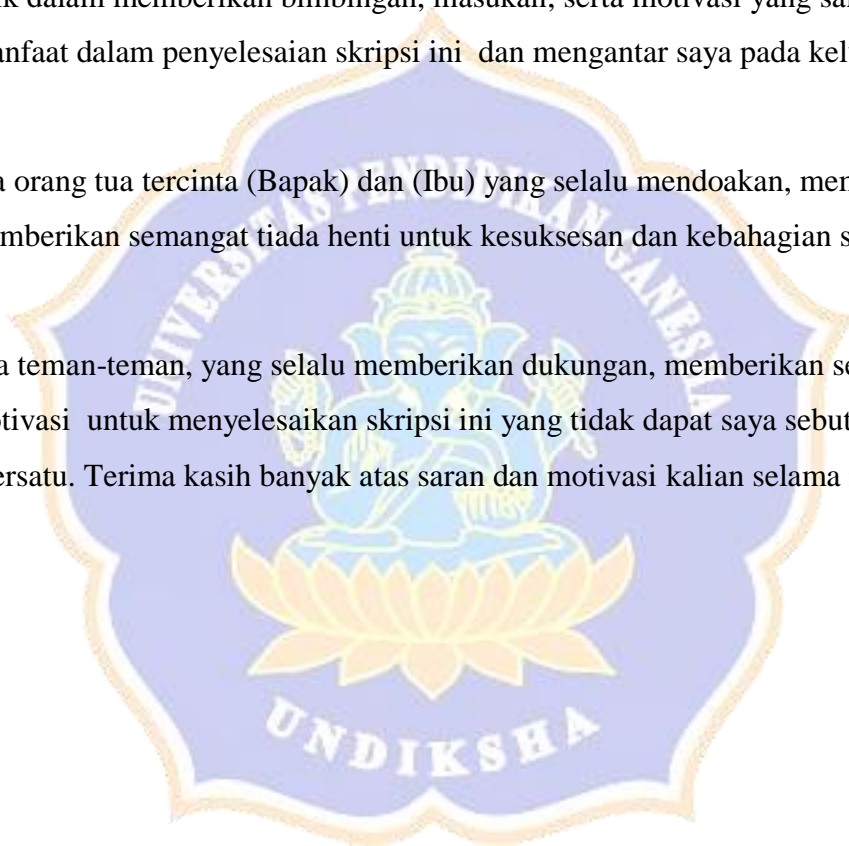
KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, atas anugrah dan karunia-Nya yang diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MB, selaku Pembimbing 1 dan Ibu Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing 2 yang sudah sangat baik dalam memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini dan mengantar saya pada kelulusan.

Kepada orang tua tercinta (Bapak) dan (Ibu) yang selalu mendoakan, memotivasi, memberikan semangat tiada henti untuk kesuksesan dan kebahagiaan saya.

Kepada teman-teman, yang selalu memberikan dukungan, memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas saran dan motivasi kalian selama ini.



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmatnya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Scarlett Whitening* di Toko Kosmetik Queen Beauty Singaraja”**. Skripsi yang disusun ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

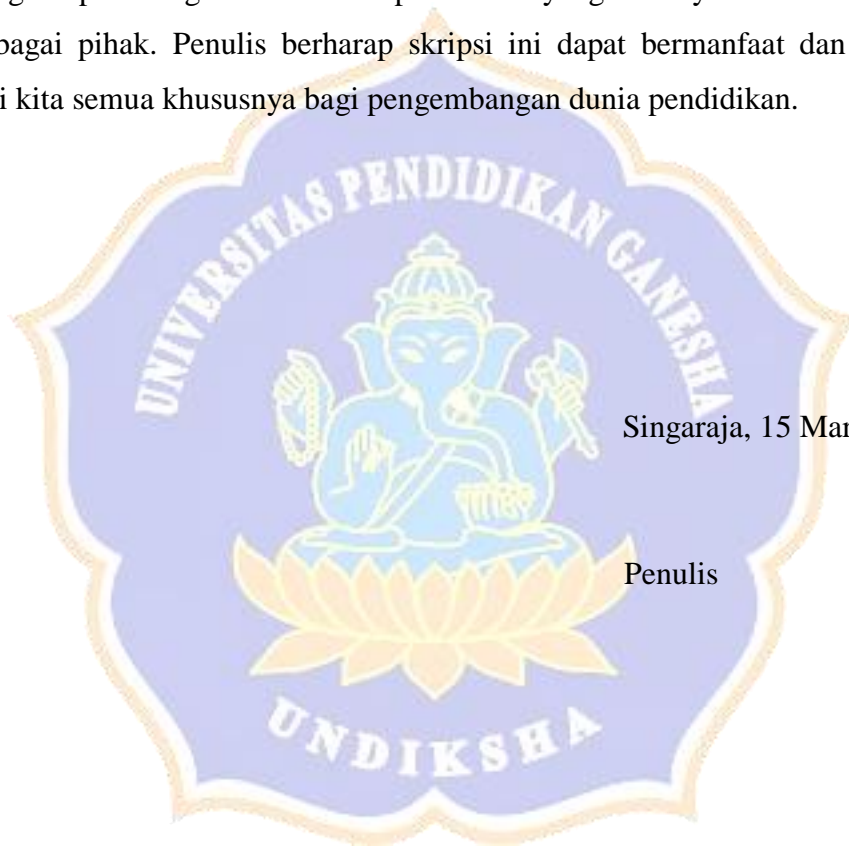
Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata Usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan saran, dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua penulis dan seluruh keluarga tercita serta teman-teman saya yang tiada hentinya memberikan dukungan, mendoakan dan memberikan semangat baik berupa materi maupun moral yang telah

banyak membantu dan memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja, 15 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian.....	14
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.2 Citra Merek.....	15
2.2.1 Pengertian Citra Merek.....	15
2.2.2 Dimensi Citra Merek.....	16
2.2.3 Indikator Citra Merek.....	16
2.3 Kualitas Produk.....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	17
2.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	18

2.4	Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
2.5	Hubungan Antar Variabel	20
2.5.1	Hubungan Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	20
2.5.2	Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	21
2.5.3	Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	21
2.6	Kerangka Berpikir.....	22
2.7	Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2	Desain Penelitian.....	26
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	27
3.4	Sampel Penelitian.....	27
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.6.1	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.6.2	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6.3	Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.8	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	37
3.8.1	Uji Secara Simultan (Uji F).....	37
3.8.2	Uji Secara Parsial (Uji t).....	37
3.8.3	Koefisien Determinasi.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Deskripsi Data.....	39
4.2	Pengujian Asumsi.....	40

4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	40
4.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.4	Koefisien Determinasi.....	48
4.5	Pengujian Hipotesis.....	48
4.5.1	Hubungan Citra Merek (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	48
4.5.2	Hubungan Citra Merek (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	49
4.5.3	Hubungan Kualitas Produk (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	49
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.6.1	Hubungan Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>Scarlett Whitening</i> di Toko Kosmetik Queen Beauty Singaraja.....	50
4.6.2	Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>Scarlett Whitening</i> di Toko Kosmetik Queen Beauty Singaraja.....	52
4.6.3	Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>Scarlett Whitening</i> di Toko Kosmetik Queen Beauty Singaraja.....	53
4.7	Keterbatasan Penelitian.....	54
4.8	Implikasi.....	54
4.8.1	Implikasi Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	54
4.8.2	Implikasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	55
BAB V PENUTUP.....		56
5.1	Rangkuman.....	56
5.2	Simpulan.....	57
5.3	Saran.....	58

DAFTAR RUJUKAN.....	60
LAMPIRAN.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	<i>Brand</i> Produk Terlaris Per-Agustus-Oktober 2022 Toko Kosmetik Queen Beauty.....	3
Table 1.2	<i>Brand</i> Produk Terlaris Per-Agustus-Oktober 2022 Toko Kosmetik Yeppa Singaraja.....	3
Tabel 1.3	Observasi Awal Variabel Keputusan Pembelian.....	5
Tabel 1.4	Observasi Awal Variabel Citra Merek.....	7
Tabel 1.5	Observasi Awal Variabel Kualitas Produk.....	8
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2	Konsep Variabel, Indikator, dan Skala Ukur.....	29
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	40
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	42
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolonieritas.....	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji <i>Glejser</i>	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.7	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>Scarlett Whitening</i> di Toko Kosmetik Queen Beauty Singaraja.....	23
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	41
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i>	44
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>Scarlett Whitening</i> di Toko Kosmetik Queen Beauty Singaraja.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 0.1	<i>Brand</i> Produk Terlaris Per-Agustus-Oktober 2022 di Toko Kosmetik Queen Beauty Singaraja.....	63
Lampiran 0.2	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Citra Merek, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian.....	64
Lampiran 0.3	Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 0.4	Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Citra Merek (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	72
Lampiran 05	Deskripsi Data Responden.....	73
Lampiran 06	Tabulasi Data.....	74
Lampiran 07	Output <i>SPSS</i> Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
Lampiran 08	Hasil Output <i>SPSS</i> Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda.....	81