

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Pada Pengguna *Skincare* Cetaphil Jenis *Gentle  
Skin Cleanser* di Kota Amlapura)**

**SKRIPSI**



**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 MANAJEMEN**

**Menyetujui,**

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Ni Kadek Ayu Sulatriani  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 17 Mei 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

(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 : 17 Mei 2023

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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



Prof. Dr. Cede Aci Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pengguna *Skincare* Cetaphil Jenis *Gentle Skin Cleanser* di Kota Amlapura)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 17 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Ayu Sulatriani  
NIM. 1917041042

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widi Wasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pengguna *Skincare* Cetaphil Jenis *Gentle Skin Cleanser* di Kota Amlapura). Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. 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. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si selaku Pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik yang membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan motivasi, saran dan penuh tanggung jawab, memberikan semangat mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata Usaha serta seluruh staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidikan dan memberikan saran serta arahan selama penulis belajar di Program Studi S1 Manajemen.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku yang dibutuhkan selama proses penyusunan skripsi ini.



9. Kedua orang tua saya, I Made Sedana dan Ni Made Ayu Sutini serta saudara saya I Wayan Agus Widiantara dan I Nyoman Agus Tri Adnyana yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, nasihat serta doa yang tulus dalam setiap langkah saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Teman-teman kelas A dan C, serta rombel 4 dan 25 terima kasih telah menemani dari awal perkuliahan sampai semester akhir dan terima kasih untuk segala kenangan indah dan berbagai warna di masa kuliah ini.
11. Seluruh sahabat saya, terima kasih banyak untuk segala dukungan yang kalian berikan, untuk selalu berada disisi saya, mendengarkan keluh kesah saya, memberikan masukan serta motivasi yang tiada henti, terima kasih karena telah menemani perjuangan saya, mari kita terbang bersama lebih tinggi lagi.
12. BTS dan EXO terima kasih banyak karena sudah menemani saya lewat lagu, *music video*, dan *show* selama penulisan skripsi ini, terima kasih untuk semua prestasi kalian sehingga saya termotivasi untuk terus berjuang dan berusaha hingga sampai pada titik ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Singaraja, 17 Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA .....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.2 Kualitas Produk.....	14
2.2.1 Definisi Kualitas Produk.....	14
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	14
2.3 Citra Merek.....	15
2.3.1 Definisi Citra Merek.....	15
2.3.2 Indikator Citra Merek.....	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	20
2.5.3 Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	20



2.6 Kerangka Berfikir.....	21
2.7 Hipotesis Penelitian.....	21

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
3.2 Rancangan Penelitian .....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	24
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	27
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data .....	28
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian.....	28
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.9 Uji Hipotesis.....	33
3.10 Analisis Koefisien Determinasi.....	35

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	36
4.2 Pengujian Asumsi.....	39
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
4.3 Pengujian Hipotesis.....	43
4.3.1 Hubungan Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Citra Merek ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ ).....	43
4.3.2 Hubungan Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ ) .....	44
4.3.3 Hubungan Citra Merek ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ )....	45
4.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	46
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	46
4.5.1 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian <i>Skincare</i> Cetaphil jenis <i>Gentle Skin Cleanser</i> di Kota Amlapura.....	46

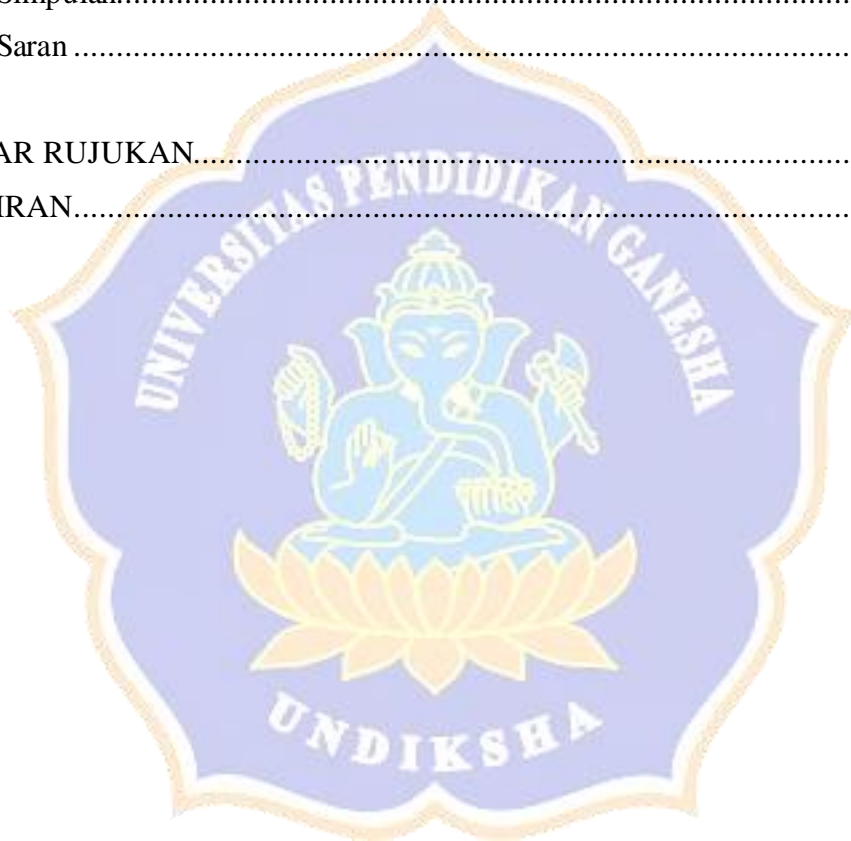
4.5.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian <i>Skincare</i> Cetaphil jenis <i>Gentle Skin Cleanser</i> di Kota Amlapura.....	50
4.5.3 Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian <i>Skincare</i> Cetaphil jenis <i>Gentle Skin Cleanser</i> di Kota Amlapura.....	53
4.5.4 Keterbatasan Penelitian .....	56
4.6 Implikasi.....	56

**BAB V PENUTUP**

5.1 Rangkuman.....	58
5.2 Simpulan.....	60
5.3 Saran .....	61

DAFTAR RUJUKAN.....	63
---------------------	----

LAMPIRAN.....	68
---------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Produk <i>Skincare</i> Merek Cetaphil Paling Terlaris Per Desember 2022...	2
Tabel 1.2 Data Penjualan Produk <i>Cetaphil Gentle Skin Cleanser</i> Pada Apotek K-24 Amlapura Per Desember 2022.....	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolinieritas .....	40
Tabel 4.2 Hasil <i>Output</i> SPSS Tentang Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ), Citra Merek ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y) .....	42
Tabel 4.3 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji F.....	43
Tabel 4.4 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Gambar 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili.....	38
Gambar 4.4 Deskripsi Responden Sebagai Pengguna Produk.....	38
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	39
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 02 Deskripsi Data Responden.....	73
Lampiran 03 Tabulasi Data Responden .....	74
Lampiran 04 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Penelitian .....	77
Lampiran 05 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik.....	83
Lampiran 06 Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda .....	86

