

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN DESAIN
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK *FACIAL WASH* POND'S DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh
Margaretha Mika Puspanendra**

NIM 2017041041

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

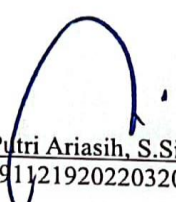
2024

SKRIPSI


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

Menyetujui

Pembimbing I,

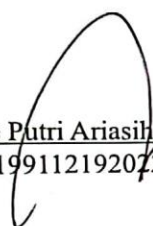

Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

Pembimbing II,



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

Skripsi oleh Margaretha Mika Puspanendra ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 18 Juli 2024


Dewan Penguji,


Made Putri Ariasil, S.Si., M.M.
NIP. 199112192072032010

(Ketua)


Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

(Anggota)


Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

(Anggota)

Diterima oleh panitia ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Juli 2024

Menegetahui

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 19910607020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

MOTTO

“KEEP GOING ON”



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Facial Wash* Pond’s di Kota 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 masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 10 Juli 2002

Yang membuat pernyataan,



Margaretha Mika Puspanendra
NIM. 2017041041

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-nya, skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk *Facial Wash Pond’s* di Kota Singaraja**” dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan baik berupa bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yubiartha, S.E., Ak., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai rencana.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen atas saran dan masukan serta motivasi dan fasilitas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas saran masukan serta motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing Akademik dengan segala tanggung jawab kepada penulis selama melaksanakan studi di Universitas Pendidikan Ganesha.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M sebagai Pembimbing I, yang dengan segala semangat, komitmen, dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan, saran, arahan, dan motivasi selama proses sampai dengan skripsi ini dapat diselesaikan.

7. Drs. Wayan Cipta, M.M. selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran, semangat, serta tanggung jawabnya dalam memberikan masukan, saran, arahan, dan motivasi selama membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar di Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu sebagai bekal selama masa perkuliahan.
9. Yeppa Singaraja yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Yang teristimewa Antonius Si Koko dan Maria Goretti Komang Ardani selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi, doa, dan nasehat-nasehatnya dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh Saudara dan Keluarga yang turut memberikan motivasi, doa, dan nasehat-nasehatnya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman saya yang turut memberikan motivasi dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas partisipasinya membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis Menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik maupun saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi kita semua serta perkembangan ilmu manajemen khususnya manajemen Pemasaran.

Singaraja, 10 Juli 2024

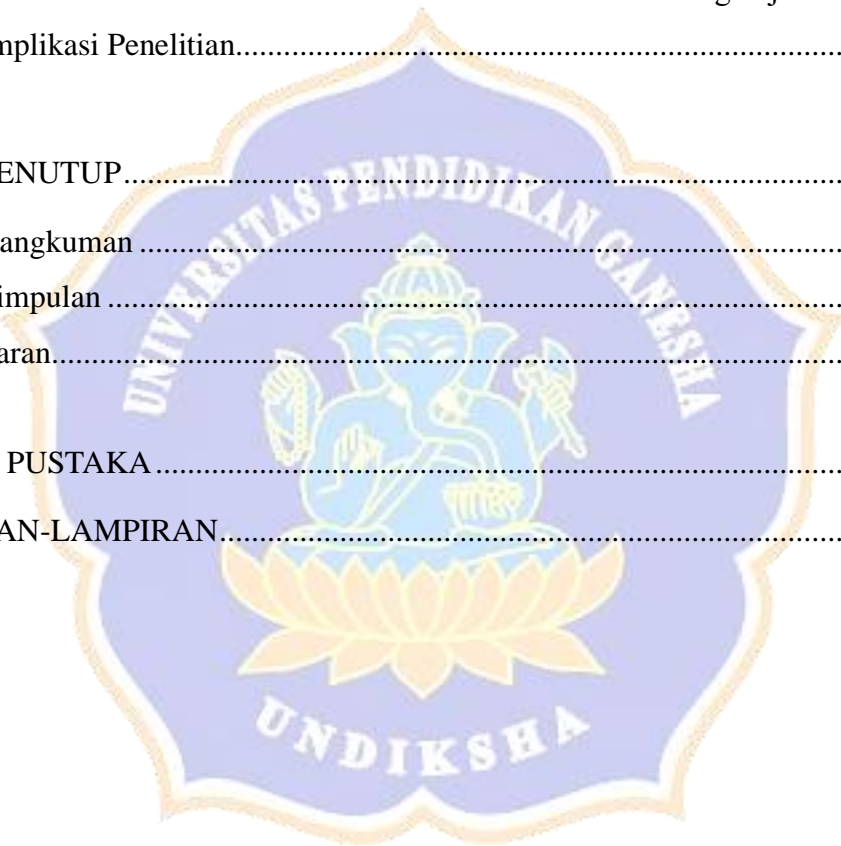
Margaretha Mika Puspanendra

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Teori Perilaku Konsumen.....	10
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Model Perilaku Konsumen.....	11
2.2 Keputusan Pembelian.....	12
2.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	12
2.2.2 Tahapan Keputusan Pembelian.....	12
2.2.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.3 Kualitas Produk.....	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.3.2 Indikator Kualitas Produk.....	15
2.4 Desain Produk.....	16
2.4.1 Pengertian Desain Produk.....	16

2.4.2 Indikator Desain Produk	16
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	17
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.6.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	20
2.6.2 Hubungan Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian	20
2.6.3 Hubungan Kualitas Produk dan Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian	21
2.7 Kerangka Berpikir.....	22
2.8 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	24
3.3 Populasi.....	25
3.4 Sampel Penelitian.....	25
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	26
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	27
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	31
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.7.2 Pengujian Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Data.....	37
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	39
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda/Pengujian Hipotesis	40
4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	42
4.3.4 Pengaruh Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	43

4.3.5 Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian	43
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>Facial Wash Pond's</i> di Kota Singaraja	44
4.4.2 Pengaruh Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>Facial Wash Pond's</i> di Kota Singaraja	45
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>Facial Wash Pond's</i> di Kota Singaraja.....	47
4.5 Implikasi Penelitian.....	50
 BAB V PENUTUP.....	 52
5.1 Rangkuman	52
5.2 Simpulan	53
5.3 Saran.....	54
 DAFTAR PUSTAKA	 55
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Produk <i>Basic Skincare</i> yang Paling Sering Diganti di Kota Singaraja Tahun 2023	2
Tabel 1.2 Merek <i>Facial Wash</i> yang Paling Sering Digunakan Konsumen Republik Indonesia (RI) Tahun 2023	3
Tabel 1.3 Merek <i>Facial Wash</i> yang Paling Banyak Digunakan di Kota Singaraja Tahun 2023	4
Tabel 1.4 Data Penjualan Produk <i>Facial Wash</i> di Yeppa Singaraja Bulan Januari-September 2023	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
Tabel 4.4 Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 <i>Black Box Model</i>	11
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian	13
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Survey Penerapan <i>Skin Minimalism</i> di Kota Singaraja	59
Lampiran 02. <i>Offline Store</i> Yang Paling Banyak Dikunjungi di Singaraja.....	60
Lampiran 03. Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 04. Hasil Data Likert Pernyataan Responden	65
Lampiran 05. Deskripsi Data Responden.....	68
Lampiran 06. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	69
Lampiran 07. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Desain Produk.....	70
Lampiran 08. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	71
Lampiran 09. Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov</i>	72
Lampiran 10. Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
Lampiran 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	74
Lampiran 12. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	75
Lampiran 13. Hasil Output Frekuensi Pernyataan Kuesioner Masing-masing Indikator Variabel.....	77
Lampiran 14. Dokumentasi.....	81