

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

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Menenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh  
Ketut Ade Susriyawati  
NIM 2117041150**

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

**2025**

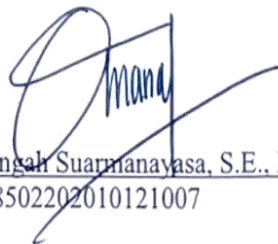
## SKRIPSI

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



Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si  
NIP. 198502202010121007



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

Skripsi oleh Ketut Ade Susriyawati ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 02 Juli 2025

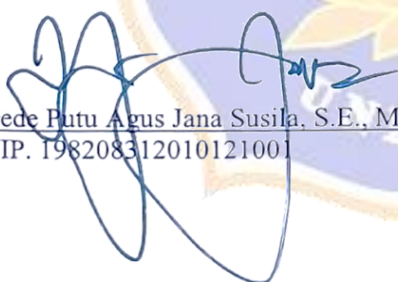
Dewan Penguji



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si (Ketua)  
NIP. 198502202010121007



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M (Anggota)  
NIP. 198207292010122003



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A (Anggota)  
NIP. 198208312010121001

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

Pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 02 Juli 2025

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

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

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

**Mengesahkan,**

Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Pembelian Ulang Produk *Scarlett Whitening* di toko Queen Beauty Singaraja” beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas penyelesaian ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya atau ada klaim terhadap karya saya.

Singaraja, 07 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Ketut Ade Susriyawati  
NIM. 2117041150

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Pembelian Ulang Produk *Scarlett Whitening* di Toko Queen Beauty Singaraja”** tanpa hambatan berarti dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun guna melakukan penerapan terhadap ilmu manajemen yang telah dipelajari selama masa-masa perkuliahan serta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan serta arahan baik berupa moral, spritual maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, rasa hormat, dan penghargaan yang tulus 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., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan pada setiap semester.

6. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang berperan penting bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi, serta yang senantiasa memotivasi, memberikan nasihat, dan menjadi panutan agar penulis bisa menjadi seseorang yang sukses di kemudian hari.
7. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan, serta motivasi selama penyelesaian skripsi ini
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti masa perkuliahan.
9. Segenap staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan selama perkuliahan.
10. Segenap staf dan karyawan perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah menyediakan dan memberikan pelayanan peminjaman buku-buku yang diperlukan selama perkuliahan.
11. Kepada kedua orang tua saya, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anaknya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Kepada ayah saya, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai kepada tahap ini, demi anakmu dapat mengeyam pendidikan sampai ke tingkat ini, dan terima kasih telah

menjadi contoh untuk selalu menjadi seorang anak perempuan yang kuat. Untuk pintu surgaku, terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempat untuk pulang ibu *Ilove you more more and more*.

12. Kepada cinta kasih saudara perempuan saya Komang Gita Susprianthi (kakak), Luh Tu Fibri Sri Handayani (Adik), Kadek Anggiska Dewi (Adik), terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuh dan terus berproseslah menjadi versi paling hebat.
13. Kepada sahabat-sahabat saya tercinta dan tersayang yang telah membantu, mendukung, menghibur dalam kesedihan, mendengarkan, segala keluhan kesah yang diras dan tak lupa memberikan semangat kepada penulis selama perkuliahan hingga waktu penulisan tugas akhir.
14. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu.
15. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank for my self* yang telah mampu kuat berjuang dan bertahan sampai detik ini. sudah banyak perjalanan dan pencapaian yang dilalui dengan baik, dan mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar dan tak pernah

memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk sendiri.

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



Singaraja, 02 Juli 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                | HALAMAN |
|------------------------------------------------|---------|
| PRAKARTA .....                                 | i       |
| ABSTRAK .....                                  | v       |
| DAFTAR ISI .....                               | vii     |
| DAFTAR TABEL .....                             | x       |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | xi      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                          | xii     |
| <br>                                           |         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                 | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....               | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                 | 10      |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                   | 11      |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                      | 11      |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                    | 11      |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....             | 12      |
| <br>                                           |         |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....               | 13      |
| 2.1 Deskripsi Teoretis .....                   | 13      |
| 2.1.1 Pembelian Ulang .....                    | 13      |
| 2.1.1.1 Pengertian Pembelian Ulang .....       | 13      |
| 2.1.1.2 Indikator Pembelian Ulang .....        | 14      |
| 2.1.2 Kualitas Produk .....                    | 15      |
| 2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....       | 15      |
| 2.1.2.2 Indikator Kualitas Produk .....        | 16      |
| 2.1.3 Citra Merek .....                        | 18      |
| 2.1.3.1 Pengertian Citra Merek .....           | 18      |
| 2.1.3.2 Indikator Citra Merek .....            | 19      |
| 2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan ..... | 20      |
| 2.2.1 Hubungan antar Variabel .....            | 24      |

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.2 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek<br>terhadap Pembelian Ulang..... | 24        |
| 2.2.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang.....                    | 25        |
| 2.2.4 Hubungan Citra Merek terhadap Pembelian Ulang .....                       | 26        |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....                                                     | 26        |
| 2.4 Hipotesis Penelitian.....                                                   | 28        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                          | <b>29</b> |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....                                           | 29        |
| 3.1.1 Tempat Penelitian.....                                                    | 29        |
| 3.1.2 Waktu Penelitian .....                                                    | 29        |
| 3.2 Rancangan Penelitian .....                                                  | 30        |
| 3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....                                           | 31        |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....                                        | 32        |
| 3.4.1 Populasi .....                                                            | 32        |
| 3.4.2 Sampel.....                                                               | 32        |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....                                               | 33        |
| 3.5.1 Instrumen Variabel Terikat .....                                          | 33        |
| 3.5.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                           | 33        |
| 3.5.1.2 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian .....                                  | 34        |
| 3.5.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....                                     | 35        |
| 3.5.2 Instrumen Variabel Bebas .....                                            | 36        |
| 3.5.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                           | 36        |
| 3.5.2.2 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian .....                                  | 37        |
| 3.5.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....                                     | 37        |
| 3.5.3 Instrumen Pengumpulan Data .....                                          | 39        |
| 3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....                                       | 40        |
| 3.6.1 Uji Instrumen.....                                                        | 40        |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....                                                   | 41        |
| 3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....                                     | 43        |
| 3.7 Hipotesis Statistik.....                                                    | 43        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                              | <b>46</b> |

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Deskripsi Data.....                                                          | 46 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian.....                          | 46 |
| 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....                                           | 47 |
| 4.2 Pengujian Asumsi.....                                                        | 49 |
| 4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....                                                     | 49 |
| 4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....                                        | 51 |
| 4.4 Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ).....                               | 53 |
| 4.5 Pengujian Hipotesis.....                                                     | 53 |
| 4.5.1 Uji Simultan (Uji F) .....                                                 | 53 |
| 4.5.2 Uji Parsial (Uji t).....                                                   | 54 |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....                                            | 55 |
| 4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap<br>Pembelian Ulang ..... | 55 |
| 4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang.....                     | 58 |
| 4.6.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Pembelian Ulang.....                         | 60 |
| 4.7 Keterbatasan Penelitian.....                                                 | 62 |
| 4.8 Implikasi.....                                                               | 63 |
| 4.8.1 Implikasi Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang .....                   | 63 |
| 4.8.2 Implikasi Citra Merek terhadap Pembelian Ulang.....                        | 65 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....                                                       | 67 |
| 5.1 Rangkuman .....                                                              | 67 |
| 5.2 Simpulan .....                                                               | 69 |
| 5.3 Saran.....                                                                   | 69 |
| <b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....                                                      | 71 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                                            | 75 |

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                        | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....                          | 20      |
| Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Terikat.....            | 34      |
| Tabel 3.2 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....             | 34      |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Terikat 30 Sampel .....                        | 35      |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat 30 Sampel.....             | 35      |
| Tabel 3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Bebas .....             | 36      |
| Tabel 3.6 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas.....               | 37      |
| Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas 30 Sampel .....                 | 37      |
| Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas 30 Sampel .....              | 38      |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....                                      | 46      |
| Tabel 4.2 Ringkasan <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linear Berganda..... | 51      |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                                                                | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Produk Perawatan Tubuh dan Kecantikan di Indonesia ..... | 2       |
| Gambar 1.2 Grafik Penjualan <i>Scarlett Whitening</i> 2024-2025 .....                 | 5       |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                                                    | 27      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                                                                                             | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 01. Ulasan Konsumen Pada Produk <i>Scarlett Whitening</i> .....                                             | 76      |
| Lampiran 02. Surat Izin Observasi Penelitian.....                                                                    | 77      |
| Lampiran 03. Kuesioner Penelitian.....                                                                               | 78      |
| Lampiran 04. Hasil Uji <i>Deskriptif Statistics</i> .....                                                            | 82      |
| Lampiran 05. Tabulasi Data ( Hasil Data Pernyataan Responden).....                                                   | 83      |
| Lampiran 06. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS <i>for Windows</i><br>Versi 25.0 Uji Validitas dan Reabilitas..... | 93      |
| Lampiran 07. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS <i>for Windows</i><br>Versi 25.0 Uji Statistik Deskriptif.....     | 96      |
| Lampiran 08. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 25.0 <i>for Windows</i><br>Uji Asumsi Klasik .....                 | 97      |
| Lampiran 09. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 25.0 <i>for Windows</i><br>Analisis Regresi Linear Berganda.....   | 100     |
| Lampiran 10. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 25.0 <i>for Windows</i><br>Uji Hipotesis.....                      | 101     |
| Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....                                                                             | 102     |
| Lampiran 12. Riwayat Hidup .....                                                                                     | 104     |