

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK SERUM THE ORIGINOTE DI
KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Luh Ayu Risma Dewi
NIM 2117041145**

**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

Menyetujui

Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP. 19912192022032010
Pembimbing II	Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. NIP. 19910607202122017

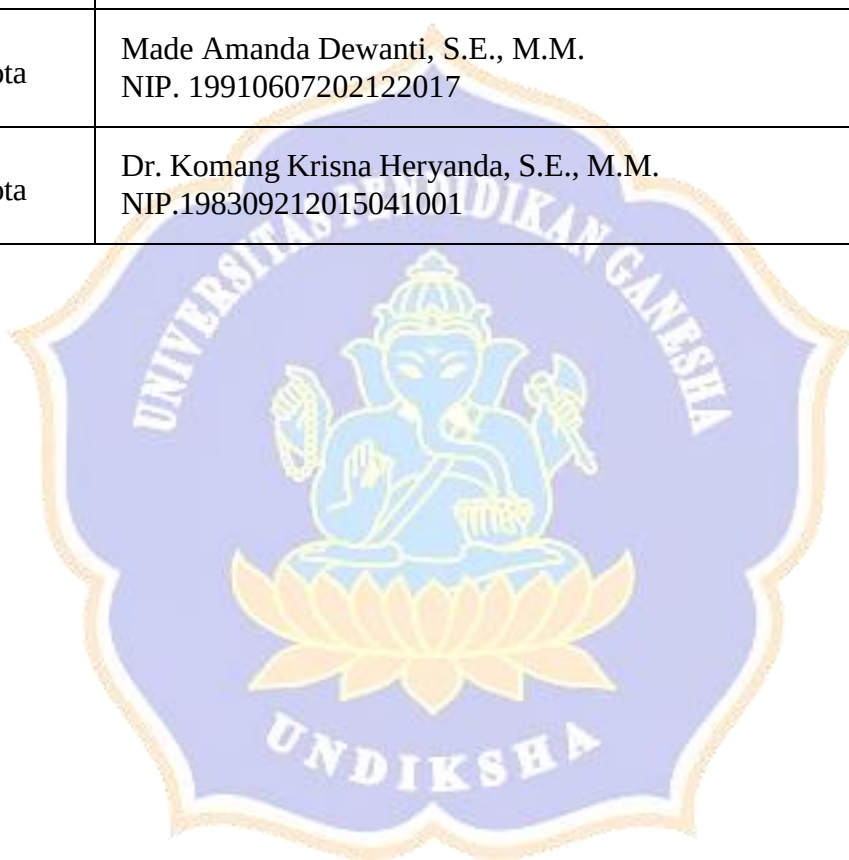


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Luh Ayu Risma Dewi ini telah
dipertahankan di depan dewan penguji Pada
tanggal 22 Oktober 2025

Dewan Penguji

Ketua	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP. 19912192022032010
Anggota	Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. NIP. 19910607202122017
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	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



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Citra merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Serum The Originote di Kota Singaraja” berserta 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 masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam skripsi saya ini atau ada klaim terhadap keaslian skripsi saya ini.

Singaraja, 20 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,



Luh Ayu Risma Dewi

NIM 2117041145

MOTTO

LANGKAH PUNYA WAKTUNYA SENDIRI



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Serum The Originote di Kota Singaraja”. skripsi ini disusun sebagai tugas akhir untuk memenuhi tanggung jawab sebagai mahasiswa Program Studi S1 Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis tentu tidak terlepas dari pandangan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., AK., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen dan sebagai Dosen Pembimbing II yang dengan segala penuh tanggung jawab dan ketulusan hati telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikan skripsi ini. .
5. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan wantu, tenaga dan pikiran serta memberikan perhatian dan motivasi dalam bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik penulis selama belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepada Ayah (I Putu Adil) dan Ibu (Made Telaga). Selaku orang tua penulis yang tiada henti dalam memberikan motivasi, doa dan nasehat sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dan skripsi.

8. Teman dan Sahabat saya Jurusan Manajemen angkatan 2021 yang selalu turut memberikan motivasi dan dukungan serta semangat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

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



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Keputusan Pembelian	10
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	10
2.1.2 Faktor-Faktor Keputusan Pembelian	10
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	11
2.2 Kualitas Produk	12
2.2.1 Definisi Kualitas Produk.....	12
2.2.2 Indikator Kualitas Produk	12
2.3 Citra Merek.....	13
2.3.1 Definisi Citra Merek	13

2.3.1 Indikator Citra Merek	14
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	15
2.5 Hubungan Antar Variabel	19
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	19
2.5.2 Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.5.3 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan pembelian	20
2.6 Kerangka Berpikir	20
2.7 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	24
3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	28
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Data	33
4.2 Teknik Analisis Data	34
4.2.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	34
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda	38

4.2.3 Koefisien Determinasi (R_2).....	40
4.2.4 Pengujian Hipotesis	41
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serum The Originote di Kota Singaraja	43
4.5.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Serum The Originote di Kota Singaraja	45
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Serum The Originote di Kota Singaraja.....	47
4.4 Implikasi	49
4.5 Keterbatasan Penelitian	50
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Rangkuman.....	51
5.2 Simpulan.....	52
5.3 Saran.....	53
DAFTAR RUJUKAN	55
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Serum Wajah terlaris di E-commerce Semester 1 Januari – Juni 2024 ..	3
Tabel 1.2 Hasil Wawancara Penjualan Serum The Originote Tahun 2024	4
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N=30)	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (N=30)	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Berganda	39
Tabel 4.7 Uji Koefisien Determinasi	40
Tabel 4.8 Hasil Uji t (parsial).....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Simultan).....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Grafik Normal Probability Plot	35
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 02. Data Penelitian.....	65
Lampiran 03. Output Pengujian Data SPSS.....	69
Lampiran 04. Dokumentasi Penelitian.....	76

