

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI PRODUK LIPSTIK WARDAH (STUDI PADA JEMAAT SABDA BAYU KRISTEN PROTESTAN)

SKRIPSI



2217041001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- 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
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Pembimbing II	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Whilma Modesta Br Sitepu ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Kembali Lipstik Wardah (Studi Pada Jemaat Sabda Bayu Gereja Kristen Protestan)”. beserta isinya merupakan benar-bener 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, 17 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Whilma Modesta Br Sitepu
NIM. 22170410001

MOTTO

Yesaya 41:10

“Janganlah takut, Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab aku ini Allamu, Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang Membawa Kemenangan”



1 Tesalonika 5:17

Atas segala ketidakmungkinan, aku percaya bahwa doa sanggup mengubah apapun”.

KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus oleh karena kasih karunia-Nya akhirnya, penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini demi memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

Kepada Bapak pembimbing Dr. Komang Edrawan Sumadi Putra S.E.M.M. dan Ibu Made Putri Ariasih S.Si.,M.M. yang senantiasa membimbing dengan penuh tanggung jawab, memberikan pengarahan, serta saran yang membangun sehingga mengantarkan sampai skripsi ini mengantarkan penulis pada kelulusan.

Kepada kedua orang tua penulis, Alm. Bapak Usahanta Sitepu dan Mamak Mutiara Br Brahmana yang menjadi pedoa, pendukung, dan penyemangat penulis dalam berproses dalam kehidupan ini. Kepada mamak yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan pendidikan sarjana. Penulis percaya bahwa bisa sampai pada saat titik ini karena doa dan dukungan keluarga penulis yang luar biasa.

Teruntuk teman-teman penulis, yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan motivasi hingga skripsi ini dapat selesai dengan sangat baik.

Akhir kata, skripsi ini penulis persembahkan kepada semua orang telah terlibat dalam memberikan doa, semangat, dukungan, dan memebrikan bantuan dalam menyelesaikan kesulitan-kesulitan yang telah penulis alami selama proses penyusunan skripsi ini.

Terima kasih.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Kembali Lipstik Wardah (Studi Pada Jemaat Sabda Bayu Gereja Kristen Protestan)”**. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan serta arahan baik berupa material maupun moral 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 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. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan pada setiap semester.
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I, yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan mendampingi penulis sejak awal penyusunan hingga akhir penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala waktu, perhatian, motivasi, masukan, serta ilmu yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Bimbingan dan arahan yang diberikan tidak hanya membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, tetapi juga menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menghadapi tantangan di masa yang akan datang.
7. Made Putri Asih, S.Si.M.M Selaku pembimbing II yang telah memberikan semangat, arahan, motivasi dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., selaku penguji yang dengan penuh kesabaran, ketulusan dan selalu meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen beserta seluruh staf di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang sudah banyak membantu penulis, memberikan ilmu yang bermanfaat, arahan serta nasihat selama proses 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 seluruh Jemaat Sabda Bayu Gereja Kristen Protestan di Bali yang bersedia meluangkan waktu, berbagai informasi, dan menerima kehadiran penulis dengan penuh kasih selama proses pengambilan data. Terima kasih atas keterbukaan dan keramahmatan yang sangat membantu kelancaran skripsi ini.
12. Kepada seseorang yang kini telah beristirahat di rumah Bapa di surga, yang penulis panggil “Bapak” sosok yang sangat penulis rindukan, kini anakmu telah tumbuh dewasa. Mungkin langkah ini tak sempat Bapak saksikan secara langsung, namun setiap pencapaian ini tak terlepas dari jejak doa dan kasihmu yang tertanam kuat sejak awal kehidupan penulis. Terima kasih sudah menjadi Bapak yang selama hidupnya selalu berusaha memberikan kehidupan yang baik bagi penulis, kasih sayang yang tiada henti, motivasi, serta doa yang begitu berarti. Meskipun kehadiranmu singkat di dunia ini, penulis yakin, semangat dan cintamu tetap hidup, menyatu dalam langkah dan doa yang mengiringi penulis setiap hari. Penulis percaya, meski tak terlihat Bapak selalu di hati penulis selamanya.
13. Yang tercinta, Mamak. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang tiada pernah henti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis, yang terus mendorong untuk tidak menyerah, bahkan di saat segalanya terasa berat. Tanpa kehadiran dan cinta tulusmu, mungkin langkah ini takkan pernah sampai sejauh ini. Terima kasih sudah menjadi *supermom* yang dapat mengatasi segala rintangan dan

situasi kehidupan dunia yang berat ini tanpa sosok suami di sebelah mamak. Terima kasih sudah menjadi mamak yang teramat baik. *Love u supermom*, sehat dan bahagia selalu mamak.

14. Kepada saudara penulis terima kasih atas segala pembelajaran yang sangat berarti, Solusi dan saran, dukungan dan motivasi selama ini, serta doa – doa yang baik diberikan kepada penulis
15. Serta seluruh keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan doa dan perhatian yang senantiasa diberikan kepada penulis selama ini.
16. Untuk Kos Putri Ester, Ernita, Olivia, Ayu, Riska, dan Sita terima kasih karena telah menjadi rumah dan pulang ternyaman penulis saat di perantauan. Terim kasih karena telah menjadi sahabat yang tidak hanya saat tawa, duka dan kebersamaan dan dukungan kalian di masa-masa sulit penyusunan skripsi ini.
17. Kepada teman penulis Nathania, Thessa, Puja, Steven dan Dena. Terima kasih telah menjadi rekan seperjuangan sejak semester awal hingga titik ini. Terima kasih atas diskusi-diskusi serunya, bantuan materi kuliah, perjalanan ini tidak akan serumu ini tanpa kehadiran kalian.
18. Kepada sahabat penulis Dinny, Dayu Laksmi, Utari, Tri dan Ridho terima kasih atas doa, saran, serta dorongan semangat, motivasi dukungan dan kebersamaan yang luar biasa, sehingga saya bisa sampai ke tahap ini.
19. Kepada teman teman seperjuangan Manajemen yang tidak penulis sebutkan Namanya, terima kasih banyak sudah mewarnai hari hari penulis dan membuat semua perjalanan kuliah ini menjadi terasa lebih indah dan mudah, sukses selalu kita semua.
20. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan akibat keterbatasan wawasan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya tulis ini. Akhir kata, semoga skripsi

ini mampu memberikan manfaat nyata bagi para pembaca, terkhusus dalam upaya memajukan dunia pendidikan.

Singaraja, 17 Juli 2026

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Deskripsi Teoritis	12
2.1.1 Keputusan pembelian kembali.....	12
2.1.2 Kualitas Produk	16
2.1.3 <i>Word of mouth</i>	20
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.4 Kerangka Berpikir.....	28
2.5 Hipotesis Penelitian	29
 BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Rancangan Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	35

3.4.2	Instrumen Variabel Bebas	38
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data	41
3.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.2	Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.5.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.6	Hipotesis Statistik.....	43
3.6.1	 Uji F (Simultan)	43
3.6.2	 Uji t (Parsial)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Deskripsi Data	47
4.2	Pengujian Asumsi Klasik	50
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.4	Pengujian Hipotesis.....	54
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of mouth</i> terhadap Keputusan pembelian kembali produk lipstik Wardah pada Jemaat Sabda Bayu.....	58
4.5.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan pembelian kembali produk lipstik Wardah pada Jemaat Sabda Bayu	63
4.5.3	Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Keputusan pembelian kembali produk lipstik Wardah pada Jemaat Sabda Bayu	67
4.6	Implikasi.....	70
BAB V PENUTUP.....		72
5.1	Rangkuman.....	72
5.2	Simpulan.....	73
5.3	Saran.....	74
DAFTAR RUJUKAN		76
LAMPIRAN.....		86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat	35
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keputusan pembelian kembali	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan pembelian kembali	37
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas	38
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	39
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kualitas produk dan <i>Word Of Mouth</i>	40
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas produk dan <i>Word of mouth</i>	41
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.4 Hasil Heterokedastisitas	52
Tabel 4.5 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.6 Hasil Uji F (Simultan)	55
Tabel 4.7 Hasil Uji t (Parsial)	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Top 10 Brand lokal kategori lisptik.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas produk dan <i>Word of mouth</i> terhadap Keputusan pembelian kembali	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2. Tabulasi Data Kecil.....	90
Lampiran 3. Tabulasi Data Besar	92
Lampiran 4. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Versi 26.0	102
Lampiran 5. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Versi 26.0	106
Lampiran 6. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	107
Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuesioner Online	108
Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian	108
Lampiran 9. Riwayat Hidup.....	108

