

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP NIAT BELI ULANG
SKINCARE FACIAL WASH POND'S (STUDI PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN
GANESHA)**

SKRIPSI



**UN OLEH:
SANG AYU MADE PRADNYA MAHARDANI
2217041232**

**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
- Cetak 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
- 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

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



- 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 Sang Ayu Made Pradnya Mahardani ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. NIP.198208312010121001



- 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 Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Ulang *Skincare Facial Wash* Pond’s (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha)” beserta isinya merupakan 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, 21 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Sang Ayu Made Pradnya Mahardani
NIM. 2217041232

MOTTO

“Kehebatan berasal dari karakter, dan karakter tidak dibentuk dari orang-orang pintar. Karakter dibentuk dari orang-orang yang pernah menderita”

Jensen Huang



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Ulang *Skincare Facial Wash Pond’s* (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha)”**. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis banyak mendapatkan bantuan serta arahan baik berupa material maupun moral dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

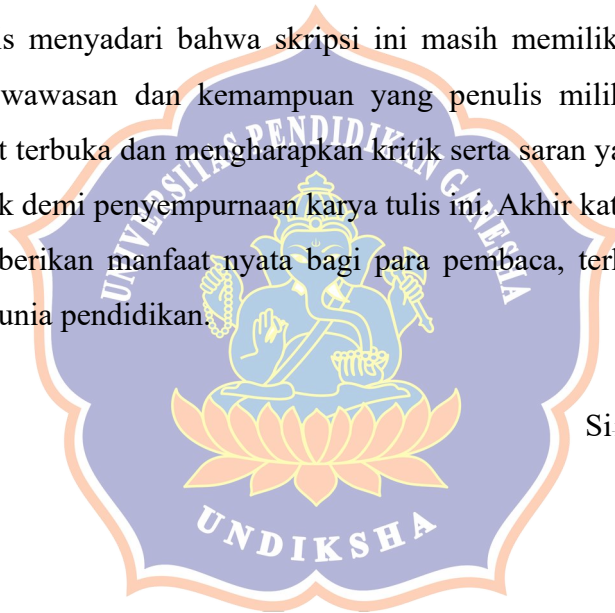
1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan pada setiap semester.
6. Bapak 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. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. 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 per satu 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 tercinta, Bapak dan Ibu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang, pengorbanan, doa, dukungan moral maupun material, serta kepercayaan yang tidak pernah putus diberikan kepada penulis. Terima kasih karena selalu menjadi sumber kekuatan, tempat berbagi, dan tempat pulang terbaik dalam setiap proses perjalanan hidup penulis. Berkat kerja keras, ketulusan, dan doa yang senantiasa menyertai setiap langkah, penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan baik dan menjadi sarjana pertama dalam keluarga. Pencapaian ini merupakan wujud dari perjuangan, harapan, dan pengorbanan Bapak dan Ibu yang akan selalu penulis kenang dan banggakan sepanjang hidup penulis.
12. Kepada kakak penulis, Sang Ayu Kompiang Lindiani, S.Ars., penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga atas perhatian, motivasi, dukungan, serta bantuan yang senantiasa diberikan selama penulis menempuh pendidikan hingga studi ini usai. Segala bentuk dukungan yang diberikan sangatlah bermakna bagi perjalanan penyelesaian masa studi.

13. Kepada teman-teman terdekat penulis, Dayu Satya, Dayu Laksmi, dan Anik, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus atas segala doa, dukungan, motivasi, perhatian, serta kebersamaan yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, saling menguatkan, dan memberikan semangat dalam setiap proses sehingga penulis mampu menyelesaikan studi ini dengan baik.
14. 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, 21 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teoritis	11
2.1.1 Niat Beli Ulang	11
2.1.2 Citra Merek	14
2.1.3 Kualitas Produk	16
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	18
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Ulang.....	23
2.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang.....	24
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Ulang	25
2.4 Kerangka Berpikir	25
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.1.1 Tempat Penelitian	28
3.2 Rancangan Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel	30
3.5 Uji Instrumen.....	32
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat.....	34
3.5.1.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	35
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.6.3 Pengujian Hipotesis	42
3.6.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.2 Uji Asumsi Klasik	47
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.4 Pengujian Hipotesis.....	52
4.5 Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.6.1 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Ulang.....	56
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Ulang	62
4.7 Implikasi.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.2 Simpulan.....	69
5.3 Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 <i>Top Brand Facial Wash</i> Tahun 2024	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional Variabel Terikat	34
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	35
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Niat Beli Ulang	36
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Niat Beli Ulang.....	36
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel Citra Merek dan Kualitas Produk	37
Tabel 3. 6 Kisi - Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	38
Tabel 3. 7 Hasil Uji Variabel Bebas	39
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	39
Tabel 4. 1 Hasil Kuisioner.....	46
Tabel 4. 2 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolenieritas.....	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Glejser.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4. 6 Uji F (Simultan)	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji t (Parsial).....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1	26



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	Halaman
Lampiran 1. Observasi Awal	96
Lampiran 2 Pernyataan Kuisisioner.....	96
Lampiran 3 Tabulasi Data Sampel Kecil.....	100
Lampiran 4 Tabulasi Data Sampel Besar	100
Lampiran 5 Hasil Output Perhitungan SPSS <i>for Windows Versi 25.0</i>	104
Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	110

