PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PELANGGAN *ONLINE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK SKINTIFIC DI *PLATFORM* TIKTOK

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

MAISA HILDA PUTRI

43122010085

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PELANGGAN *ONLINE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK SKINTIFIC DI *PLATFORM* TIKTOK

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

MAISA HILDA PUTRI

43122010085

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maisa Hilda Putri

Nim : 43122010085

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul " Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Ulasan Pelanggan Online terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Skintific di Platform TikTok" adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten illegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 05 Agustus 2026



Maisa Hilda Putri

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

UNIVERSITAS MERCU BUANA	**BIRO PERPUSTAKAAN** **UNIVERSITAS MERCU BUANA**	Q

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: MAISA HILDA PUTRI
NIM	: 43122010085
Fakultas / Program Studi	: FEB / Manajemen
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PELANGGAN ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK SKINTIFIC DI PLATFORM TIKTOK WILAYAH JAKARTA BARAT
Hasil Pengecekan Turnitin	: 24%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **24%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 February 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Februari/10/0000000778/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Maisa Hilda Putri
NIM	:	43122010085
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PELANGGAN ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK SKINTIFIC DI PLATFORM TIKTOK

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 06 Maret 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing

Cut Edwina Safia Oebit, S.E., M.M
NIDN/NUPTK: 0330118402

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA	Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 0307036901	NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-03266207

Scan QR or click here to Verification

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkah dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi berjudul "**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Ulasan Pelanggan Online terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific di Platform Tiktok".** Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Cut Safia Oebit, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing, penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan, arahan, kesabaran, serta waktu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
2. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana yang telah menyediakan sarana dan lingkungan akademik yang mendukung selama penulis menjalani pendidikan.
3. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungan dan arahan selama proses perkuliahan.
4. Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah membantu dan mendukung kelancaran proses akademik penulis hingga penyusunan skripsi ini.
5. Untuk almarhumah Syafrida ibu kandung saya yang telah berpulang ketika saya baru berusia tiga bulan. Meski tak sempat mengenalmu secara langsung, aku percaya kasihmu tak pernah putus. Untuk Syafrudin, ayah kandungku, meski hidup membawa kita pada jalan

lib.mercubuana.ac.id

yang berbeda sejak lama, terima kasih karena telah menjadi bagian dari awal hidupku.

6. Saya juga mengucapkan terima kasih khsuusnya, Yurniati (Bunda) dan Azwir (Ayah) yang telah dengan tulus menyayangi, membesarkan, serta membiayai pendidikan saya , memenuhi kebutuhan saya dari kecil hingga saat ini. Kalian bukan hanya keluarga, tapi anugerah yang Tuhan kirimkan untuk menggantikan kehilangan besar dalam hidup saya.
7. Alfira Iswati adik dari mamah kandung saya, yang sejak kecil saya panggil Mamah. Terima kasih telah mencurahkan kasih sayang tanpa syarat, merawat saya sepenuh hati, dan selalu ada dalam setiap kebutuhan dan perjuangan hidup saya sampai hari ini.
8. Kepada Adiar, nenek saya tersayang, yang telah merawat dan mencintai saya sejak saya bayi, yang selalu membawa saya ke mana-mana, yang selalu hadir dalam suka dan duka terima kasih atas cinta yang begitu dalam dan tak tergantikan.
9. Untuk Basri (Om) dan Supri (Tante), yang telah memperlakukan saya seperti anak sendiri, membantu dalam banyak hal, termasuk biaya kuliah ma kasih atas kebaikan dan perhatian yang begitu berarti bagi saya.
10. Untuk Madang, Om Am, Ante Neng, , yang telah memperlakukan saya seperti anak sendiri serta banyak membantu dalam berbagai hal, termasuk dukungan selama masa kecil hingga sekarang. Saya mengucapkan terima kasih atas segala kebaikan dan perhatian yang sangat berarti.
11. Untuk Firriski, Surya, Nindi, Afdal, Rido, Ivana, dan Iqbal, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang diberikan selama perjalanan ini. Serta untuk adik, terima kasih atas perhatian dan dukungan sederhana yang bermakna. Kalian menjadi alasan penulis untuk terus berjuang hingga tahap ini.
12. Untuk Johan, saya ingin menyampaikan terima kasih yang telah menjadi sosok penting dalam perjalanan ini. Terima kasih atas waktu,

lib.mercubuana.ac.id

perhatian, dan pengertian yang telah diberikan. Dukunganmu di saat-saat sulit sangat berarti dan memberi kekuatan tersendiri bagi saya untuk terus melangkah.

13. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan juga kepada teman-teman dalam fanbase kita, yang terdiri dari 8 orang hebat yang selalu kompak dan saling menguatkan. Terima kasih atas kebersamaannya, tawa yang tak pernah habis, semangat yang selalu dibagikan, dan dukungan yang begitu berarti.
14. Seluruh dosen beserta staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana atas ilmu, pengalaman, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
15. Untuk diri saya sendiri, terima kasih atas keteguhan hati, kesabaran, dan keberanian untuk terus bertahan dan berjuang di tengah berbagai keterbatasan dan tantangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Setiap proses yang dilalui, baik suka maupun duka, menjadi bagian penting dalam pembentukan diri dan pencapaian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh sebab itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi tambahan referensi bagi pembaca maupun pihak lain yang membutuhkan

Jakarta, 5 Agustus 2026



Maisa Hilda Putri

43122010085

lib.mercubuana.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Maisa Hilda Putri
Nim	: 43122010085
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PELANGGAN ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK SKINTIFIC DI PLATFORM TIKTOK

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana ***Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 05 Agustus 2026



Maisa Hilda Putri

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PELANGGAN *ONLINE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK SKINTIFIC DI *PLATFORM* TIKTOK

MAISA HILDA PUTRI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas produk, dan ulasan pelanggan online terhadap keputusan pembelian produk Skintific di platform Tiktok. Sampel penelitian berjumlah 150 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan kuesioner. Analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan bantuan SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek, kualitas produk, dan ulasan pelanggan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Ulasan Pelanggan *Online*, Keputusan Pembelian, Skintific, Tiktok.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRODUCT QUALITY, AND ONLINE CUSTOMER REVIEWS ON PURCHASE DECISIONS OF SKINTIFIC PRODUCTS ON TIKTOK

MAISA HILDA PUTRI

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of brand image, product quality, and online customer reviews on purchasing decisions for Skintific products on the Tiktok platform. The sample consisted of 150 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through a survey method using a questionnaire. The data were analyzed using Partial Least Square (PLS) with the assistance of SmartPLS version 4.0. The results show that brand image, product quality, and online customer reviews have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords*: *Brand Image, Product Quality, Online Customer Reviews, Purchase Decision, Tiktok.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL **0**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian 11
1.3 Tujuan Penelitian 11
1.4 Kontribusi Penelitian 12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS **14**
2.1 Kajian Pustaka 14
2.1.1 *Theory Of Planned Behavior* 14
2.1.2 *Technology Acceptance Model* (TAM) 15
2.1.3 Keputusan Pembelian 17
2.1.4 Citra Merek 20
2.1.5 Kualitas Produk 23

lib.mercubuana.ac.id

2.1.6 Ulasan Pelanggan Online 26
2.2 Penelitian Terdahulu 28
2.3 Pengembangan Hipotesis 31
2.4 Kerangka Konseptual 34
BAB III METODE PENELITIAN 37
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian 37
3.1.1 Waktu 37
3.1.2 Tempat Penelitian 37
3.2 Desain Penelitian 37
3.3 Definisi dan Operasional Variabel 38
3.3.1 Definisi Variabel Penelitian 38
3.3.2 Definisi Operasional Variabel 40
3.4 Skala Pengukuran Variabel 42
3.5 Populasi dan Sampel 43
3.5.1 Populasi 43
3.5.2 Sampel 43
3.6 Teknik Pengumpulan Data 44
3.7 Metode Analisa Data 45
3.7.1 Analisis Deskriptif 46
3.7.2 Uji Instrumen 46
3.7.3 Metode Analisis Partial *Least Square* 48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 54
4.1 Analisis Deskriptif 54
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 54
4.1.2 Statistik Deskriptif 56
4.1.3 Hasil Analisis Data 63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 76
5.1 Simpulan 76
5.2 Saran 77
DAFTAR PUSTAKA 79
LAMPIRAN 83

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survey……..8

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu…… 28

Tabel 3. 1 Operasional Variabel…….40

Tabel 3. 2 Skala Likert……... 42

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin……56

Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Bedasarkan Umur……...57

Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Bedasarkan Lama Penggunaan…….. 58

Tabel 4. 4 Hasil Deskripsi Variabel Citra Merek……...59

Tabel 4. 5 Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Produk…… 60

Tabel 4. 6 Hasil Deskripsi Variabel Ulasan Pelanggan *Online*…… 61

Tabel 4. 7 Hasil Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian……... 62

Tabel 4. 8 Hasil Pengujian *Convergent Validity*……...64

Tabel 4. 9 Hasil Uji *Construct Realibility*……..65

Tabel 4. 10 Hasil Uji *Average variance extracted*……66

Tabel 4. 11 Hasil Uji *Heterotrait–Monotrait Ratio*……67

Tabel 4. 12 Hasil Uji *Discriminant Validity (Cross Loadings)*…… 67

Tabel 4. 13 Hasil Uji *Discriminant Validity (Fornell Larcker CRiterion)*…… 68

Tabel 4. 14 Hasil *R-square*…… 69

Tabel 4. 15 Hasil *F-Square*……... 69

Tabel 4. 16 Hasil *Q-Square*……70

Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis……... 71

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 5 *Brand* wajah terlaris di *e-commerce* Indonesia……... 4

Gambar 1. 2 Skintific Pimpin Pasar Kecantikan pada Periode Q1 2024……... 4

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual…… 36

Gambar 4. 1 Hasil Algoritma *PLS*…… 63

Gambar 4. 2 Hasil Uji *Bootstrapping*……... 71

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesinoer 83
Lampiran 2. Hasil Kusioner 88
Lampiran 3. Olah Data 104

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id