

**ANALISIS PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KEMBALI PRODUK WARDAH
(Studi Mahasiswi di Jakarta Selatan)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
NAMA : Jamiatun Oktaviana
Nim : 43118010198

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2022**

**ANALISIS PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KEMBALI PRODUK WARDAH
(Studi Mahasiswi di Jakarta Selatan)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S1) Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



NAMA : Jamiatun Oktaviana

Nim : 43118010198

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jamiatun Oktaviana

NIM : 43118010198

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Oktober 2022



Jamiatun Oktaviana

NIM: 43118010272

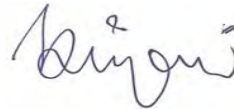
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jamiatun Oktaviana
NIM : 43118010198
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Produk WARDAH (Studi Kasus Mahasiswi di Jakarta Selatan)
Tanggal Lulus Ujian : 20 Oktober 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Agung Hudaya.,SE.,MM

Priyono S.E., M.E

Tanggal : 1 November 2022

Tanggal : 28 Oktober 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Er Hudaya.,SE.,MM

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

Tanggal : 3 November 2022

Tanggal : 3 November 2022

LPTA 11221790



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Persepsi Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Kembali Produk WARDAH (Studi Kasus Mahasiswi di Jakarta Selatan)**”.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya untuk **Bapak Agung Hudaya, SE., MM** selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, semangat, pengetahuan dan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu skripsi ini, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Agung Hudaya, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak Priyono, S.E., ME selaku ketua penguji yang telah memberikan saran, masukan, dan arahan agar penelitian ini menjadi lebih baik dan benar
6. Bapak Hamdan, SE. MM selaku dosen penguji II yang telah memberikan saranm masukan, dan arahan agar penelitian ini menjadi lebih baik dan benar
7. Para Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan didikannya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga dihadapan ALLAH SWT menjadi aman jariyah untuk Bapak/ Ibu. Amin.
8. Bapak dan Ibu bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
9. Teristimewa, kepada kedua orang tua tercinta dan kaka yang telah memberikan semangat, motivasi, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Dessty yang selalu mengingatkan memberikan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini, dan memberikan suport satu sama lain untuk lulus bersama dan berjuang bersama untuk penyelesaia skripsi ini. Semangat terus untuk kita.

11. Teman-teman”Toxic group” atas semua proses perjalanan perkuliahan dari semester dua sampai saat ini, atas semua suport dan bantuannya selama proses penyelesaian skripsi ini dengan maksimal.
12. Kepada Dhika yang selalu membantu saya dalam proses penyusunan skripsi, dan kepada Hanifah dan Dinda yang telah memberikan dukungan dan doa untuk penulis.
13. Dan yang terakhir untuk seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2018 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 20 Oktober 2022



Jamiatun Oktaviana

43118010198

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
a. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
b. Bauran Pemasaran.....	11
c. Fungsi Manajemen Pemasaran	12
d. Perencanaan pemasaran	12
e. Konsep Pemasaran	13
2. Perilaku Konsumen	13
a. Faktor- faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen	14
3. Minat Pembelian Kembali.....	14
a. Dimensi Minat Beli Kembali.....	15
b. Faktor- Faktor Minat Pembelian Ulang	16
4. Persepsi Harga.....	17
a. Indikator- indikator Persepsi Harga.....	17
b. Dimensi- Dimensi Persepsi Harga	18

5. Citra Merek	18
a. Dimensi Citra Merek	19
b. Indikator Citra Merek	20
6. Kualitas Produk	20
a. Dimensi Kualitas Produk	21
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Waktu dan Tempat Penelitian	30
1. Lokasi Penelitian	30
2. Waktu Penelitian	30
B. Desain Penelitian	30
C. Definisi dan Operasional Variabel	31
1. Variabel Independen (X)	31
2. Variabel Dependen (Y)	32
D. Skala Pengukuran	36
E. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel	38
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Metode Analisis Data	40
1. Analisis Partial Least Square (PLS)	40
2. Langkah Pengujian Analisis PLS	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
1. Sejarah Umum Singkat Wardah	44
B. Hasil Uji Penelitian	45
1. Karakteristik Responden	45
2. Deskriptif Variabel	48
C. Uji Instrumen	52
1. Hasil Pengujian <i>Outer Model</i> (Uji Reliabilitas)	53
2. Hasil pengujian <i>Inner Model</i> (Uji Reliabilitas)	57
3. Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	58

D. Pembahasan Hasil Penelitian	61
1. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Kembali	61
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kembali	62
3. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian kembali	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
Tabel 1. 1	Data Prasurvey	6
Tabel 2. 1	Data Reserch Jurnal Terdahulu	25
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel Independen (X)	33
Tabel 3. 2	Operasionalisasi Variabel Dependen (Y).....	35
Tabel 3. 3	Skor berdasarkan skala Likert.....	37
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas	45
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	47
Tabel 4. 3	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Persepsi Harga	48
Tabel 4. 4	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Citra Merek	49
Tabel 4. 5	Uji Deskriptif Jawaban Kuisioner Berdasarkan Variabel Kualitas Produk.....	50
Tabel 4. 6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Keputusan Pembelian Kembali	51
Tabel 4. 7	Hasil Pengujian Convergent Validity	54
Tabel 4. 8	Nilai Average Variance Extracted (AVE)	55
Tabel 4. 9	Uji Discriminant validity (Fornell-Larcker)	56
Tabel 4. 10	Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	57
Tabel 4. 11	Nilai R-Squared Coefficients	58
Tabel 4. 12	Hasil Pengijian Bootstraping	60

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
Gambar 1. 1	Penggunaan Make Up terbanyak.....	2
Gambar 1. 2	Gambar Penggunaan Make Up	3
Gambar 1. 3	Kategori TOP 10 Brand Makeup	4
Gambar 4. 1	PLS Algorith	53
Gambar 4. 2	Hasil Pengujian Bootstrapping.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	: Kuesioner.....	70
Lampiran 2	: Hasil Kuesioner	76
Lampiran 3	: Hasil Karakteristik Responden	100
Lampiran 4	:: Karakteristik Jawaban Responden.....	102
Lampiran 5	: Evaluasi Model Pengukuran (Outher Model).....	105
Lampiran 6	: Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	109
Lampiran 7	: Chart	111

