

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
PROMOSI GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP MINAT
BELI PRODUK *SKINCARE* DI TIKTOKSHOP**

SKRIPSI



Nama : Fahreza Saputra
NIM : 43120010411

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
PROMOSI GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP MINAT
BELI PRODUK *SKINCARE* DI TIKTOKSHOP**

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



Nama : Fahreza Saputra
NIM : 43120010411

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2

i

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fahreza Saputra

NIM 43120010411

Program Studi : SI Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tangerang Selatan, 24 Juni 2023



Fahreza Saputra

431200104

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fahreza Saputra
NIM : 43120010411
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Promosi Gratis Ongkos Kirim terhadap Minat Beli Produk Skincare di TikTokShop
Tanggal Sidang : 15 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mirza, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243760



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Promosi Gratis Ongkos Kirim Terhadap Minat Beli Produk Skincare di TiktokShop”**. Penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penulisan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Adapun penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Ibu Dr. Mirza, M.M, selaku dosen pembimbing pada penelitian ini yang telah memberikan waktu, saran, pengetahuan serta bimbingan yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang telah mendidik dengan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis menjalani pendidikan.

7. Alm. Bapak Tonny dan Ibu Yulia Indrawati selaku kedua orang tua peneliti yang telah mendukung dalam penyelesaian penelitian ini.

8. Seluruh masyarakat Jabodetabek pengguna skincare yang telah memiliki aplikasi TikTok yang telah menjadi responden pada penelitian ini.

9. Teman- Teman S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis, penelitian ini masih terdapat banyak kesalahan. Dengan itu, penulis mengharapkan kritik dan msukan yang bermanfaat dari semua pihak dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.



Tangerang Selatan, 23 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fahreza Saputa', is positioned to the right of the date.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA Fahreza Saputa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	14
2.1.2 Minat Beli	15
2.1.3 Kualitas Produk.....	17
2.1.4 Citra Merek.....	19
2.1.5 Promosi Gratis Ongkos Kirim	20
2.2 Peneliti Terdahulu.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	28
2.4 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.1.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.2 Desain Penelitian	32

3.3	Definisi dan Operasional Variabel	33
3.3.1	Definisi Variabel	33
3.3.2	Operasional Variabel	34
3.4	Skala Pengukuran Variabel	37
3.5	Populasi dan Sampel	38
3.5.1	Populasi.....	38
3.5.2	Sampel	38
3.6	Metode Pengumpulan Data	39
3.7	Metode Analisis Data	39
3.7.1	Analisis Deskriptif	39
3.7.2	Uji Instrumen	40
3.7.3	Analisis Partial Least Square (PLS).....	40
3.7.4	Menguji Model Pengukuran (Outer Model)	41
3.7.5	Struktural Equation Model (Inner Model)	43
3.7.6	Uji Hipotesis	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Gambaran Umum	46
4.2	Analisis Deskriptif.....	47
4.2.1	Deskripsi Profil Responden	47
4.2.2	Deskripsi Perilaku Responden	49
4.2.3	Analisis Deskriptif Kualitas Produk	51
4.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek	53
4.2.5	Analisis Deskriptif Variabel Promosi Gratis Ongkos Kirim.....	54
4.2.6	Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli.....	55
4.3	Metode Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	56
4.3.1	Evaluasi Pengukuran (Outer Model)	56
4.3.2	Evaluasi Kebaikan dan Kecocokan Model (Inner Model).....	62
4.3.3	Uji Hipotesis	65
4.4	Pembahasan	67
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli	67
4.4.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli	68
4.4.3	Pengaruh Promosi Gratis Ongkos Kirim Terhadap Minat Beli	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
5.2.1 Saran Praktis	71
5.2.2 Saran Akademisi	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Hasil Pra Survei.....	10
Tabel 2. 1	Peneliti Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1	Operasional Variabel	34
Tabel 3. 2	Skala Ordinal yang Digunakan	37
Tabel 4. 1	Deskripsi Profil Responden.....	47
Tabel 4. 2	Deskripsi Perilaku Responden	49
Tabel 4. 3	Deskripsi Variabel Kualitas Produk	51
Tabel 4. 4	Deskripsi Variabel Citra Merek	53
Tabel 4. 5	Deskripsi Variabel Promosi Gratis Ongkir.....	54
Tabel 4. 6	Deskripsi Variabel Minat Beli	55
Tabel 4. 7	Hasil Uji Convergent Validity	58
Tabel 4. 8	Hasil 1 Uji Diskriminan Validity.....	60
Tabel 4. 9	Hasil 2 Uji Diskriminan Validity.....	58
Tabel 4. 10	Hasil Uji AVE.....	61
Tabel 4. 11	Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	62
Tabel 4. 12	Hasil Koefisien Determinan	63
Tabel 4. 13	Hasil Uji F-Square.....	64
Tabel 4. 14	Hasil Uji Q-Square	64
Tabel 4. 15	Hasil Nilai SRMR	65
Tabel 4. 16	Hasil Uji Hipotesis	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1. 1	Media Sosial Yang Sering Digunakan.....	2
Gambar 1. 2	Produk Skincare yang Paling Banyak Ditonton di TikTok	4
Gambar 1. 3	Fitur Shop dan Voucher Gratis Ongkos Kirim	8
Gambar 1. 4	Demografi Pengguna TikTok	9
Gambar 2. 1	Model Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 2. 2	Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1	Hasil Output PLS Pertama	57
Gambar 4. 2	Hasil Output PLS Kedua	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1:	Kuesioner pra-Survey.....	77
Lampiran 2 :	Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 3:	Hasil Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 4 :	Deskripsi Responden.....	104
Lampiran 5 :	Hasil Uji Deskriptif Variabel.....	105
Lampiran 6 :	Hasil Uji Partial Least Square	107





UNIVERSITAS
MERCU BUANA