

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *REVIEW* PELANGGAN,
HARGA DAN LABEL HALAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *MAKE UP VIVA COSMETICS* DI SHOPEE**
(Studi pada Konsumen Pensil Alis Viva di Kramat Jati Jakarta Timur)

SKRIPSI



Nama : Chandira Arini

NIM : 43120010189

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *REVIEW* PELANGGAN,
HARGA DAN LABEL HALAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *MAKE UP* VIVA COSMETICS DI SHOPEE**

(Studi pada Konsumen Pensil Alis Viva di Kramat Jati Jakarta Timur)

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



Nama : Chandira Arini

Nim : 43120010189

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chandira Arini

NIM : 43120010189

Program Studi : 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 skripsi ini apabila terbukti melakukan Tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Agustus 2024



Chandira Arini

NIM 43120010189

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Chandira Arini
NIM : 43120010189
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Review Pelanggan, Harga, dan Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Make Up Viva Cosmetics Di Shopee (Studi Pada Konsumen Pensil Alis Viva di Kramat Jati Jakarta Timur)
Tanggal Sidang : 23 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Sri Hartono, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

MERCU BUANA

LPTA 04244355



Please Scan QRCode to [Verify](#)

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH
*/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS***

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : Chandira Arini
NIM */Student id Number* : 43120010189
Program Studi */Study program* : S1 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“Pengaruh Kualitas Produk, Review Pelanggan, Harga, dan Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Make Up Viva Cosmetics di Shopee (Studi Pada Konsumen Pensil Alis Viva di Kramat Jati Jakarta Timur)”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem *Turnitin* pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

14 Januari 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

30 %

Jakarta, 14 Januari 2025
**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**
/Head of FEB Administrator



scan or click here for verify!

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

PIC: Dian | No. Registrasi: SIMT-0125221

Dokumen digital ini telah diverifikasi menggunakan QR code.
/This digital document has been verified using a QR code.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, *review* pelanggan, harga dan label halal terhadap keputusan pembelian. Objek populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli produk pensil alis viva yang berada di daerah Kecamatan Kramat Jati, Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan terhadap 150 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. *Review* pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Label Halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Kualitas Produk, *Review* Pelanggan, Harga, Label Halal, dan Keputusan Pembelian.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality, customer reviews, and prices on purchasing decisions. The population object in this study were consumers who had bought viva eyebrow pencil products in the Kramat Jati District, East Jakarta. This research was conducted on 150 respondents using a quantitative descriptive approach. Determination of sample size using convenience sampling technique. The data collection method uses a survey method, with the research instrument being a questionnaire. The approach used in this study is a structural equation model (SEM) with the Smart-PLS analysis tool. This study proves that product quality has no significant effect on purchasing decisions Customer Reviews has no significant effect on purchasing decisions. Price has a positive and significant effect on purchasing decisions. Halal Label has a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keyword : Product Quality, Customer Review, Price, Halal Labels and Purchasing Decision.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, *Review* Pelanggan, Harga dan Label Halal terhadap Keputusan Pembelian *Make Up* Viva Cosmetics di Shopee.”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada Bapak Dr. Sri Hartono, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, kritik, saran, pengetahuan, waktu, serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof Dr. Andi Andriansyah, 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, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan seluruh ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
5. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
7. Cindy Putri Patisari, dan Muhammad Idam Sanjaya, selaku teman seperjuangan yang membantu dan mendukung satu sama lain hingga kita semua selesai sampai akhir.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian 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 terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 30 Agustus 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Chandira Arini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vviii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II	15
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.2 Manajemen Pemasaran.....	18
2.2.1 Perilaku Konsumen.....	18
2.2.2 Keputusan Pembelian.....	24
2.2.3 Kualitas Produk.....	28
2.2.4 <i>Review</i> Pelanggan.....	30
2.2.5 Harga.....	32
2.2.6 Label Halal.....	34
2.3 Penelitian Terdahulu.....	36
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	40
2.5 Hipotesis.....	44
BAB III	46

METODE PENELITIAN	46
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	46
3.1.1 Waktu Penelitian	46
3.1.2 Tempat Penelitian	46
3.2 Desain Penelitian	46
3.3 Definisi dan Operasional Variabel	47
1. Variabel Independen	47
2. Variabel Dependen	47
3.4 Skala Pengukuran Variabel	51
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	52
3.5.1 Populasi Penelitian	52
3.5.2 Sampel Penelitian	52
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	53
3.6 Metode Pengumpulan Data	53
3.7 Metode Analisis Data	54
3.7.1 Analisis Deskriptif	54
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	54
3.7.3 Partial Least Square (PLS)	55
BAB IV	61
HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.2 Analisis Deskriptif	61
4.2.1 Deskripsi Responden	61
4.2.2 Deskripsi Variabel	65
4.3 Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i>	71
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V	86
KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Top Brand Indeks Kategori Perawatan Pribadi	6
1. 2	Perbandingan Index Harga Merek Pensil Alis Viva dengan merek lain	10
1. 3	Hasil Penyebaran <i>Prasurvey</i>	111
2. 1	Penelitian Terdahulu	36
3. 1	Operasional Variabel Keputusan Pembelian (Y)	48
3. 2	Operasional Variabel Kualitas Produk (X1)	48
3. 3	Operasional Variabel <i>Review</i> Pelanggan (X2)	49
3. 4	Operasional Variabel Harga (X3)	49
3. 5	Operasional Variabel Label Halal (X4)	50
3. 6	Instrumen Skala Likert	51
3. 7	Perhitungan Sampe	53
4. 1	Jenis Kelamin Responden	62
4. 2	Usia Responden	62
4. 3	Pekerjaan Responden	63
4. 4	Pendidikan Responden	64
4. 5	Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Produk	65
4. 6	Hasil Deskripsi Variabel <i>Review</i> Pelanggan	66
4. 7	Hasil Deskripsi Variabel Harga	67
4. 8	Hasil Deskripsi Variabel Label Halal	69
4. 9	Hasil Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	70
4. 10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	72
4. 11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loading)</i>	74
4. 12	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	75
4. 13	Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	76
4. 14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	77
4. 15	Hasil Uji <i>F Square</i>	78
4. 16	Hasil Uji <i>Q-Square</i>	79
4. 17	Hasil Pengujian Hipotesis	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Top Brand Index Peringkat Produk Lipstik Brand Lokal	4
1. 2	Top Brand Index Peringkat Produk Bedak Muka Padat Brand Lokal	5
1. 3	Top Brand Index Peringkat Produk Pensil Alis Brand Lokal	5
1. 4	<i>Rating dan Review</i> Pelanggan Pensil Alis Viva di <i>E-Commerce</i> Shopee	9
2. 1	Teori Perilaku Direncanakan (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	16
2. 2	Model Hubungan Variabel	43
4. 1	Hasil Algoritma PLS	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pra-Survey	96
2	Kuesioner Penelitian	97
3	Data Jawaban Responden	104
4	Hasil Analisis Deskriptif Responden	124
5	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Jawaban Responden	126
6	Hasil Uji <i>Partial Least Square</i>	128
7	Hasil Check Plagiasi	133



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A