

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK BODY SCRUB MEREK MUSTIKA RATU**

SKRIPSI



Nama : Debby Suryani
Nim : 43121010318

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

JAKARTA

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK BODY SCRUB MEREK MUSTIKA RATU**

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



Nama : Debby Suryani
Nim : 43121010318

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Debby Suryani

NIM : 43121010318

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Juni 2024



Debby Suryanu

NIM: 43121010318

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA					
No.Dokumen	1-1-3.4.11.00		Distribusi			
Tgl. Efektif	25 September 2024					

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : DEBBY SURYANI
NIM : 43121010318
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BODY SCRUB MEREK MUSTIKA RATU
Hasil Pengecekan Turnitin : 30%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **30%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang 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, 29 July 2025
Kepala Biro Perpustakaan


Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Juli/29/0000000238/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hu

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Debby Suryani
NIM : 43121010318
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Citra Merek dan
Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk
Body Scrub Merek Mustika Ratu
Tanggal Sidang : 19 Juli 2025

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-08255263



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh kualitas produk, harga, citra merek dan promosi terhadap Keputusan pembelian produk body scrub Mustika ratu. Objek pada penelitian ini yaitu produk *body care* berjenis body scrub (lulur kecantikan). Peneliti menerapkan pendekatan kuantitatif dalam studi ini, dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan platform Google Form. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Populasi pada penelitian ini yaitu konsumen yang berdomisili di DKI Jakarta sedangkan sampel pada penelitian ini mengacu pada teori Hair et al., (2021) dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 210 responden yang memiliki produk *body scrub* merek Mustika ratu dan mengetahui mengenai produk *body care* serta skincare. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SmartPLS versi 4.0, yang menerapkan pendekatan Partial Least Square. Berdasarkan hasil pengolahan tersebut, diperoleh bukti adanya hubungan langsung yang positif dan signifikan antara variabel yang dianalisis. Pengaruh kualitas produk, harga, citra merek dan promosi terhadap Keputusan pembelian produk body scrub Mustika ratu.

Kata Kunci : Kualitas produk, Harga, Citra Merek, Promosi, Keputusan Pembelian



ABSTRACT

This study aims to discuss the influence of product quality, price, brand image and promotion on the decision to purchase Mustika Ratu body scrub products. The object of this study is a body care product of the body scrub type (beauty scrub). The researcher applied a quantitative approach in this study, by collecting data through distributing online questionnaires using the Google Form platform. The sampling technique used was purposive sampling, where respondents were selected based on certain criteria that were relevant to the research objectives. The population in this study were consumers domiciled in DKI Jakarta while the sample in this study refers to the theory of Hair et al., (2021) and a sample size of 210 respondents was obtained who had Mustika Ratu brand body scrub products and knew about body care and skincare products. Data processing in this study was carried out with the help of SmartPLS software version 4.0, which applies the Partial Least Square approach. Based on the results of this processing, evidence was obtained of a positive and significant direct relationship between the variables analyzed. the influence of product quality, price, brand image and promotion on the decision to purchase Mustika Ratu body scrub products.

Keywords : Product Quality, Price, Brand Image, Promotion, Purchasing Decisions



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa tercurahkan kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas produk, harga, citra merek, dan promosi terhadap Keputusan pembelian produk body scrub merek Mustika Ratu” Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penelitian ini penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan proposal skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada Ibu Dr. Mirza, ST, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

- 1) Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2) Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 3) Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
- 4) Orang tua tercinta, dan keluarga yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moral maupun material
- 5) Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
- 6) Teman kuliah saya Citra, Wulan, Putri dwi, Anandhita, Nansya & Salma serta teman-teman lainnya yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan proposal skripsi ini

- 7) Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Debby Suryani, terimakasih karena telah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk di teruskan. Terimakasih karena tetap memilih untuk melanjutkan, walau seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terima kasih karna telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya. Terima kasih karna sudah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai haraapan. Meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, Karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

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 14 Juni 2024

Debby Suryani

Nim : 43121010318

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. <i>Latar Belakang Penelitian</i>	1
B. <i>Rumusan Penelitian</i>	16
C. <i>Tujuan Penelitian</i>	16
D. <i>Kontribusi Penelitian</i>	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	18
A. <i>Kajian Pustaka</i>	18
1. <i>Grand Theory</i>	18
2. <i>Perilaku Konsumen</i>	19
3. <i>Keputusan Pembelian</i>	20
4. <i>Kualitas Produk</i>	22
5. <i>Harga</i>	25
6. <i>Citra Merek</i>	28
7. <i>Promosi</i>	30
B. <i>Penelitian Terdahulu</i>	33
C. <i>Pengembangan Hipotesis</i>	40
D. <i>Model Penelitian</i>	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
A. <i>Waktu dan Tempat Penelitian</i>	46
B. <i>Desain Penelitian</i>	46

C.	<i>Definisi dan Opreasional Variabel.....</i>	<i>47</i>
2.	<i>Definisi Variabel.....</i>	<i>47</i>
3.	<i>Operasional Variabel.....</i>	<i>48</i>
4.	<i>Skala Pengukuran Variabel.....</i>	<i>52</i>
D.	<i>Populasi dan Sampel.....</i>	<i>53</i>
1.	<i>Populasi Penelitian</i>	<i>53</i>
2.	<i>Sampel.....</i>	<i>54</i>
E.	<i>Metode Pengumpulan Data</i>	<i>55</i>
F.	<i>Metode Analisis Data</i>	<i>55</i>
1.	<i>Analisis Deskriptif.....</i>	<i>55</i>
2.	<i>Uji instrumen.....</i>	<i>56</i>
3.	<i>Analisis Partial Least Square (PLS).....</i>	<i>57</i>
4.	<i>Analisis Model Pengukuran (Outer Model)</i>	<i>58</i>
5.	<i>Analisis Model Struktural (Inner Model).....</i>	<i>59</i>
BAB IV	<i>HASIL DAN PEMBAHASAN</i>	<i>64</i>
A.	<i>Gambaran umum.....</i>	<i>64</i>
B.	<i>Analisis Data.....</i>	<i>65</i>
1.	<i>Analisis Deskripsi Profil Responden</i>	<i>65</i>
2.	<i>Deskripsi Perilaku Responden.....</i>	<i>67</i>
3.	<i>Analisis Deskriptif</i>	<i>69</i>
C.	<i>Metode Analisis Data Partial Least Square (PLS).....</i>	<i>73</i>
1.	<i>Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)</i>	<i>73</i>
2.	<i>Hasil Pengujian Model Sturuktural (Inner Model).....</i>	<i>81</i>
D.	<i>Uji Hipotesis.....</i>	<i>83</i>
E.	<i>Pembahasan Hasil Penelitian.....</i>	<i>86</i>
BAB V	<i>KESIMPULAN & SARAN</i>	<i>91</i>
A.	<i>Kesimpulan</i>	<i>91</i>
B.	<i>Saran.....</i>	<i>92</i>
DAFTAR PUSTAKA		<i>96</i>
LAMPIRAN		<i>100</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Top Brand Index Lulur Kecantikan 2020 - 2023	5
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Lulur Kecantikan	7
Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Faktor Keputusan Pembelian	8
Tabel 1.4 Hasil Mapping Jurnal	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Skala Likert yang Digunakan.....	49
Tabel 4.1 Deskripsi Profil Responden.....	61
Tabel 4.2 Deskripsi Perilaku Responden.....	63
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel.....	65
Tabel 4.4 Hasil Uji Convergent Validity.....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Discriminant Validity	74
Tabel 4.6 Hasil Uji AVE dan Cronbach's Alpha	76
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinan	78
Tabel 4.8 Hasil Uji F-Square.....	79
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan FMCG di E-commerce Sepanjang 2023	2
Gambar 1.2 Data Penjualan Perawatan Kecantikan Tahun 2023	3
Gambar 1.3 Data Penjualan Mustika Ratu Tahun 2020 – 2022	4
Gambar 1.4 Data Penjualan Lulur Kecantikan Mustika Ratu Maret-April 2023.	5
Gambar 1.5 Poster Beauty Class Yang Diadakan PT Mustika Ratu, Tbk, 2019..	11
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Model Pertama	70
Gambar 4.2 Hasil Uji Model Kedua	71
Gambar 4.3 Hasil Uji Boostroaping	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Prasurvey	96
Lampiran 2 Hasil Mapping Jurnal Terkait Keputusan Pembelian	97
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 5 Deskripsi Responden	136
Lampiran 6 Hasil Uji Deskriptif Variabel	138
Lampiran 7 Hasil Uji Partial Least Square.....	140

