

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK,
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK *HAND & BODY LOTION* MARINA**

SKRIPSI



Nama : Salma Luthfiyah Agustin

Nim : 43121010300

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK,
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK *HAND & BODY LOTION* MARINA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



Nama : Salma Luthfiyah Agustin

Nim : 43121010300

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salma Luthfiyah Agustin

NIM : 43121010300

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 1 Juli 2025



Salma Luthfiyah Agustin

NIM: 43121010300

	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 : SALMA LUTHFIYAH AGUSTIN
NIM : 43121010300
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK, DAN BRAND TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK HAND & BODY LOTION MARINA
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, 10 July 2025
Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

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

2025/Juli/10/0000000182/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Salma Luthfiyah Agustin
NIM : 43121010300
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hand & Body Lotion Marina
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-08255265



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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, citra merek, dan *brand trust* terhadap keputusan pembelian *hand & body lotion* Marina. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner menggunakan google form. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berada di DKI Jakarta yang pernah menggunakan produk *hand & body lotion* Marina. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Sampel pada penelitian ini mengacu pada rumus Hair dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 210 responden. Metode Analisis data menggunakan Partial Least Square. Berdasarkan hasil analisis, bahwa kualitas produk, harga, citra merek, dan brand trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *hand & body lotion* Marina.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, *Brand Trust*, Keputusan Pembelian



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality, price, brand image and brand trust on purchasing decisions for Marina hand & body lotion. This research is quantitative in nature with data collection methods through distributing questionnaires using Google Form. The populations in the research is the consumers in DKI Jakarta who have used Marina hand & body lotion products. The sampling technique uses purposive sampling. The sample in this study refers to the Hair formula and a sample size of 210 respondents was obtained. Data analysis method uses Partial Least Square. Based on the result of the analysis, product quality, price, brand image, and brand trust had a positive and significant effect on purchasing decisions for hand & body lotion Marina.

Keywords: *Product Quality, Price, Brand Image, Brand Trust, Purchase Decision*



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, dan *Brand Trust* Terhadap Keputusan Pembelian *Hand & Body Lotion* Marina”** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan ilmu serta pengalaman. Penyusunan Skripsi ini terlaksana berkat bimbingan bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Khususnya kepada ibu Dr. Mirza, S.T, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. 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, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Eri Marlapa, SE, M.M, selaku sekretaris program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Mirza, S.T, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin

7. Kepada kedua orang tua tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas cinta, doa, dan dukungan yang tiada henti dalam setiap langkah hidup saya. Dalam setiap perjalanan panjang penyusunan karya ini, restu dan semangat dari Bapak dan Ibu menjadi fondasi utama saya. Segala pencapaian ini tidak akan terwujud tanpa ketulusan, pengorbanan, dan semangat yang kalian berikan sepanjang perjalanan hidup saya.
8. Kepada teman-teman seperbimbingan Nansya dan Debby, saya ucapkan terima kasih atas kebersamaan yang begitu berharga. Proses panjang bimbingan yang kita lalui bersama mulai dari diskusi, hingga berbagi semangat saat menghadapi kesulitan menjadi bagian penting yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan bermakna. Tanpa dukungan kalian, perjuangan ini tentu tidak akan seberwarna dan sekuat ini.
9. Kepada diri sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena telah memilih untuk terus melangkah meskipun tidak selalu mudah, tetap berjuang saat lelah, dan percaya bahwa segala usaha akan berbuah hasil. Perjalanan ini mungkin penuh tantangan, tapi kamu berhasil melewatinya dengan kekuatan dan ketulusan hati.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca. Penulis Mohon Maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam Skripsi ini.

Jakarta, 1 Juli 2025

Salma Luthfiyah Agustin
NIM : 43121010300

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 12
A. Kajian Pustaka	12
1. Grand Theory	12
2. Perilaku Konsumen	13
3. Keputusan Pembelian	13
4. Kualitas Produk	16
5. Harga	18
6. Citra Merek	20
7. Brand Trust	21
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Pengembangan Hipotesis	28
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	28

2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	29
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	29
4. Pengaruh Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian	30
D. Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasional Variabel	34
1. Definisi Variabel	34
2. Operasional Variabel	35
D. Skala Pengukuran Variabel	38
E. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel	39
F. Metode Pengumpulan Data	40
G. Metode Analisis Data	40
1. Analisis Deskriptif	40
2. Uji Instrumen	41
3. Analisis Partial Least Square (PLS)	41
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum	46
B. Analisis Data	47
1. Analisis Deskriptif	47
C. Metode Analisis Data Partial Least Square (PLS)	53
1. Hasil Analisis Model Pengukuran (Outer Model)	53
2. Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model)	59
D. Pembahasan Hasil Penelitian	63
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	63
2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	64

3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	64
4. Pengaruh Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Perbandingan Harga Hand & Body Lotion	6
1.2.	Hasil Pra Survey	7
1.3.	Hasil Mapping Jurnal Terkait Keputusan Pembelian	8
2.1.	Penelitian Terdahulu	23
3.1.	Operasional Variabel	35
3.2.	Skala Likert Yang Digunakan	38
4.1.	Deskripsi Profil Responden	47
4.2.	Deskripsi Perilaku Responden	49
4.3.	Deskripsi Variabel Penelitian	50
4.4.	Hasil Output PLS Pertama	53
4.5.	Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	55
4.6.	Hasil Uji Discriminant Validity (Crosss Loading)	57
4.7.	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) dan Cronbach's Alpha	59
4.8.	Hasil Uji Nilai R – Square (R^2)	60
4.9.	Hasil Uji Nilai F-Square	60
4.10.	Hasil Pengujian Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1.	Data Penjualan FMCG di E-commerce Sepanjang Tahun 2023	2
1.2.	Market Share Subkategori Perawatan Kecantikan	3
1.3.	Top Brand Index Hand & Body Lotion	5
2.1.	Model Penelitian	31
4.1.	Hasil Output PLS Pertama	55
4.2.	Hasil Output PLS (Modifikasi)	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Prasurvey	77
2	Hasil Mapping Jurnal Terkait Keputusan Pembelian	77
3	Kuesioner Penelitian	78
4	Hasil Kuesioner Penelitian	84
5	Deskripsi Responden	110
6	Hasil Uji Deskriptif Variabel	111
7	Hasil Uji Partial Least Square	112

