

PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *PERSEPSI HARGA*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK

SKINCARE DnH

(STUDI KASUS PADA KONSUMEN KLINIK DnH PASURUAN)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)**



HUSNIA IKA ERNAWATI

201769100020

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

TAHUN 2021

PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *PERSEPSI HARGA*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK

SKINCARE DnH

(STUDI KASUS PADA KONSUMEN KLINIK DnH PASURUAN)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)**



HUSNIA IKA ERNAWATI

201769100020

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

TAHUN 2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH PRODUCT QUALITY, PERSEPSI HARGA DAN
SERVICE QUALITY TERHADAAAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ULANG PRODUK SKINCARE DaH
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN KLINIK DaH
PASURUAN)

Disusun oleh : Husnia Ika Ernawati

NIM : 201769100020

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Bismis

Konsentrasi : Riset Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan didepan tim penguji

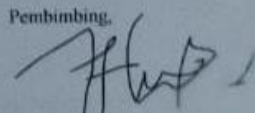
Pasuruan, 03 September 2021

Menyetujui,



Kaprodi,
Nur Azizal, S.Sos, M.AB
NIP. Y 0691502001

Pembimbing,



Nur Rohmat Nuzil, S.Sos, M.AB
NIP. Y 0691103044

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : Jum'at

TANGGAL : 03 September 2021

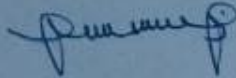
JAM : 08.30 WIB – selesai

JUDUL : Pengaruh *Product Quality*, *Persepsi Harga* dan *Service Quality*
Terhadap *Keputusan Pembelian Ulang* Produk Skincare DnH
(Studi Kasus Pada Konsumen Klinik DnH Pasuruan)

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI



Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB
NIP. Y. 069.11.03.037

ANGGOTA PENGUJI



Nur Ajizah, S.Sos, M.AB
NIP. N. 069.15.20.01

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB
NIP. Y. 069.11.03.037

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Husnia Ika Ernawati
NIM : 201769100020
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Program Studi : Administrai Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplaan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 03 September 2021

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp is yellow and red, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '3000'. The serial number '2625131' is visible at the bottom of the stamp.

Husnia Ika Ernawati

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan kemudahan yang diberikan sehingga karya ini dapat terselesaikan, karya ini saya persembahkan sebagai tanda terima kasih saya kepada :

1. Kedua Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan, pengorban, kasih sayang dan semangat untuk menyelesaikan studi saya baik secara moril maupun materi.
2. Semua pihak yang selalu memotivasi saya dalam perkuliahan sampai karya saya selesai.

MOTTO

Hidup bukan tentang “Aku Bisa Saja”, namun tentang “Aku Mencoba”. Jangan pikirkan tentang kegagalan, itu adalah pelajaran. (Ir. Soekarno)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.” (Q.S Al Insyirah 6-7)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel variabel yang diteliti yaitu *Product Quality*, *Persepsi Harga*, dan *Service Quality* terhadap Keputusan Pembelian Ulang produk skincare DnH. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen klinik DnH Pasuruan. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random dengan jumlah sampel sebanyak 154 orang atau responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Variabel *Product Quality* pengaruh positif signifikan *Product Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk *Skincare* dengan nilai koefisien regresi 0,240 2). Variabel *Persepsi Harga* pengaruh positif signifikan *Persepsi Harga* Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk *Skincare* Dnh dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,227 3). Variabel *Service Quality* pengaruh positif signifikan *Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk *Skincare* Dnh dengan nilai koefisien regresi 0,096 4). Terdapat pengaruh *Product Quality*, *Persepsi Harga*, dan *Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk *Skincare* Dnh .

Kata kunci : *Product Quality*, *Product Quality*, Keputusan Pembelian Ulang, *Skincare DnH*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the variables studied, namely Product Quality, Price Perception, and Service Quality on the Decision to Repurchase DnH skincare products. This type of research uses quantitative methods. The population in this study were consumers of the Pasuruan DnH clinic. The sampling technique was carried out randomly with a total sample of 154 people or respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple regression.

The results showed that 1). Product Quality variable has a significant positive influence on Product Quality on Skincare Product Repurchase Decisions with a regression coefficient of 0.240 2). Price Perception Variable has a significant positive effect on Price Perception on Repurchase Decisions of Dnh Skincare Products with a regression coefficient of 0.227 3). Service Quality variable has a significant positive effect on Service Quality on Repurchase Decisions for Skincare Products with a regression coefficient of 0.096 4). There is an effect of Product Quality, Price Perception, and Service Quality on the Decision to Repurchase Dnh Skincare Products.

Keywords: Product Quality, Product Quality, Repurchase Decision, Skincare DnH

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Product Quality*, *Persepsi Harga* dan *Service Quality* Terhadap *Keputusan Pembelian Ulang* Produk Skincare DnH (Studi Kasus Pada Konsumen Klinik DnH Pasuruan). Penulis sadar bahwa penyusunan laporan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr.Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Ibu Nur Ajizah, S.Sos, M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Bapak Nur Rohmat Nuzil, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi arahan, serta dukungan semangat kepada penulis dalam penyusunan laporan proposal hingga selesai.
4. Ibu Dr.Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB dan Ibu Nur Ajizah, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji yang telah memberikan koreksi dan pengarahan untuk kebaikan skripsi penulis.
5. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang senantiasa memberikan ilmu.
6. Pimpinan dan Karyawan Klinik Kecantikan DnH Pasuruan yang telah berkenan memberi izin dan bantuan selama penulis melakukan kegiatan

penelitian.

7. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas skripsi sampai selesai.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan laporan skripsi ini baik dalam teknik penulisan maupun penyajian materi dan Pembahasan. Demi kesempurnaan laporan ini, penulis harap saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Pasuruan, 03 September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| SAMPUL DALAM..... | i |
| TANDA PERSETUJUAN | ii |
| TANDA PENGESAHAN..... | iii |
| PERNYTAN KEASLIAN..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 LATAR BELAKANG | 1 |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH | 10 |
| 1.3 TUJUAN PENELITIAN | 10 |
| 1.4 MANFAAT PENELITIAN | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 13 |
| 2.1 KAJIAN TEORITIK..... | 13 |
| 2.2 PENELITIAN TERDAHULU..... | 29 |
| 2.3 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL..... | 43 |
| 2.4 HIPOTESIS PENELITIAN..... | 47 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 48 |

| | | |
|-------------|---|------------|
| 3.1 | JENIS PENELITIAN | 48 |
| 3.2 | LOKASI PENELITIAN | 49 |
| 3.3 | VARIABEL DAN PENGUKURAN | 49 |
| 3.4 | POPULASI DAN SAMPEL | 55 |
| 3.5 | SUMBER DATA | 57 |
| 3.6 | TEKNIK PENGUMPULAN DATA | 58 |
| 3.7 | SKALA PENGUKURAN DATA | 58 |
| 3.8 | UJI COBA INSTRUMEN | 59 |
| 3.9 | TEKNIK ANALISIS DATA | 61 |
| | BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 68 |
| 4.1 | PENYAJIAN DATA | 68 |
| 4.2 | GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 68 |
| 4.3 | GAMBARAN UMUM RESPONDEN | 69 |
| 4.4 | ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF | 72 |
| 4.5 | UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS | 92 |
| 4.6 | UJI ASUMSI KLASIK | 95 |
| 4.7 | UJI T (SECARA PARSIAL) | 99 |
| 4.8 | UJI F | 100 |
| 4.9 | KOEFISIEN DETERMINASI (ADJUSTED R²) | 101 |
| 4.10 | PEMBAHASAN | 101 |
| | BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 95 |
| 5.1 | KESIMPULAN | 110 |
| 5.2 | KETERBATASAN PENELITIAN | 110 |
| 5.3 | SARAN | 111 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 112 |
|-----------------------------|------------|

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu | 38 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian..... | 54 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 69 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 70 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 71 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 71 |
| Tabel 4.5 Kategorisasi Variabel Product Quality | 73 |
| Tabel 4.6 Distribusi Variabel Product Quality..... | 73 |
| Tabel 4.7 Kategorisasi Variabel Persepsi Harga..... | 78 |
| Tabel 4.8 Distribusi Variabel persepsi harga | 78 |
| Tabel 4.9 Kategorisasi Variabel Service Quality..... | 83 |
| Tabel 4.10 Distribusi Variabel Service Quality | 84 |
| Tabel 4.11 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian Ulang | 88 |
| Tabel 4.12 Distribusi Variabel Keputusan Pembelian Ulang | 89 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas..... | 92 |
| Tabel 4.14 Uji Reliabilitas | 94 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas..... | 96 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas | 97 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 97 |
| Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda | 98 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Sagita (2015) | 29 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Anuraga,W (2015) | 30 |
| Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Rahmawati (2015) | 31 |
| Gambar 2.4 Kerangka Konseptual Apriyani,Y (2013) | 32 |
| Gambar 2.5 Kerangka Konseptual Tanzil (2014) | 32 |
| Gambar 2.6 Kerangka Konseptual Ariyanti (2016) | 33 |
| Gambar 2.7 Kerangka Konseptual Agustino, Syaifullah (2020) | 34 |
| Gambar 2.8 Kerangka Konseptual Nugrahanto (2014)..... | 35 |
| Gambar 2.9 Kerangka Konseptual Manurung (2017)..... | 36 |
| Gambar 2.10 Kerangka Konseptual Latmawati (2017) | 37 |
| Gambar 2.11 Kerangka Konseptual Ernawati (2021) | 47 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas..... | 95 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Curriculum Vitae | 114 |
| Lampiran 2. Kuesioner | 115 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data | 121 |
| Lampiran 4. Perhitungan Output SPSS | 137 |

