

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *SKINCARE SCARLETT WHITENING*
(Studi Kasus pada Konsumen *Scarlett Whitening* di Madiun)**

SKRIPSI



OLEH:

ARDHIA VICI GARNIVA

NIM. 2003102198

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK *SKINCARE SCARLETT WHITENING***

(Studi Kasus pada Kosumen *Scarlett Whitening* di Madiun)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana S-1 Manajemen

OLEH

ARDHIA VICI GARNIVA

NIM. 2003102198

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Ardhia Vici Garniva telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 22 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Madiun, 22 Juli 2024

Pembimbing II,




Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Ardhia Vici Garniva ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Senin tanggal 29 Juli 2024.


Panitia Penguji


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305


Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

Sekretaris


Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Anggota


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Anggota


Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M.
NIDN. 0709118203

Anggota


Dipertahankan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak.
NIDN. 0727078603


Dipertahankan,
Kaprodik S1 Manajemen
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ardhia Vici Garniva
NIM : 2003102198
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil dari karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 22 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Ardhia Vici Garniva
NIM. 2003102198

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras dengan sungguh-sungguh. Dan hanya kepada Tuhan-Mu lah engkau berharap.”

(Q.S Al-Insyirah : 6-8)

“Jika memang tak ada bintang di langit sana, biarkan sinar bulan menuntun kita. Jika bulan terlihat gelap, biarkan wajah kita yang menjadi cahaya menuju jalan kita masing-masing. Kita mungkin terpuruk lelah, tapi mari bermimpi lagi”

(Kim Namjoon of BTS)

“ Tidak peduli apa yang orang lain katakan, tokoh utama dalam hidupmu adalah kamu, percaya pada dirimu dan lakukanlah. Mari berhenti meragukan diri sendiri,

Kita sudah berjuang sejauh ini”

(Lee Dokyeom of Seventeen)

SKRIPSI INI SAYA BERSEMBAHKAN UNTUK :

Ayah dan Mama yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya. Untuk adek – adek saya yang selalu menghibur dan memberikan semangat. Untuk nenek saya yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan. Untuk teman dan sahabat saya yang selalu memberi dukungan dan menghibur selama penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu peneliti terhadap tuhan yang Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta- nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Skincare Scarlett Whitening* (Studi Kasus pada Konsumen *Scarlett Whitening* di Madiun)” dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan S-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu karena tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M. Pd. Selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.SI., A.K., C.A., CPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Apriyanti., S.E., M.M., CPSM. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

5. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan dan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan lancar.
6. Ibu Dr. Apriyanti., S.E., M.M. CPSM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan dan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan lancar.
7. Diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang selama ini hingga bisa berada di titik saat ini.
8. Kedua orang tua saya, nenek saya yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, perhatian dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat saya, teman-teman saya yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk saya selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Madiun, 20 Juli 2024
Penulis

Ardhia Vici Garniva
NIM. 2003102198

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
B. Latar Belakang	1
C. Batasan masalah	14
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian	15
F. Manfaat Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
A. Kajian Pustaka	19
B. Penelitian Terdahulu	44
C. Kerangka Konseptual	71
D. Hipotesis Penelitian	73
BAB III METODE PENELITIAN	80
A. Tempat dan Waktu Penelitian	80
B. Jadwal Pelaksanaa Penelitian Skripsi	80
C. Desain Penelitian	81
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	82
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	85
F. Teknik Pengumpulan Data	88

G. Instrumen Pengumpulan Data	88
H. Teknik Analisis Data	89
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	96
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	96
B. Deskripsi Data	96
C. Hasil Pengujian Hipotesis	101
D. Pembahasan Hasil Penelitian	114
BAB V PENUTUP	122
A. Kesimpulan	122
B. Implikasi Dan Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	131
RIWAYAT HIDUP	153

DAFTAR TABEL

Tabel 1 .1 Data Perbandingan Harga Produk <i>Skincare</i> 2023.....	5
Tabel 2 .1 Tabel Penelitian Terdahulu 2024	71
Tabel 3 .1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	80
Tabel 3 .2 Definisi Operasional Variabel Penelitian 2024.....	88
Tabel 3 .3 Skala Likert	89
Tabel 4 .1 Usia Responden.....	97
Tabel 4 .2 Jenis Kelamin Responden	98
Tabel 4 .3 Hasil Pekerjaan Responden.....	98
Tabel 4 .4 Hasil Penghasilan Responden	99
Tabel 4 .5 Hasil Domisili Responden	100
Tabel 4 .6 Hasil pembelian produk Responden	101
Tabel 4 .7 Hasil Uji Validitas.....	103
Tabel 4 .8 Hasil Uji Reliabilitas	104
Tabel 4 .9 Hasil Uji Normalitas	105
Tabel 4 .10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	106
Tabel 4 .11 Hasil Uji Multikolinieritas	107
Tabel 4 .12 Hasil Uji Linier Berganda	108
Tabel 4 .13 Hasil Uji t.....	111
Tabel 4 .14 Hasil Uji F.....	113
Tabel 4 .15 Hasil Uji Adjusted R ²	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis produk <i>Scarlett Whitening</i>	8
Gambar 1.2 Promosi <i>Scarlett Whitening</i> 2023.....	10
Gambar 1.3 Respon kualitas pelayanan <i>Scarlett Whitening</i>	13
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	73
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .1 Kuesioner Penelitian.....	132
Lampiran 2 .1 Tabulasi Data.....	138
Lampiran 3 .1 Hasil Uji Analisis Deskriptif	145