



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan  
Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian  
*Cream* Wardah Pada Mahasiswa Program Studi  
Manajemen Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi  
Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**Noviana Dwi Rachmawati  
191500056**

**Dosen Pembimbing  
Siti Samsiyah, S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
CREAM WARDAH PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN ANGKATAN 2020 FAKULTAS EKONOMI  
DAN BISNIS UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**NOVIANA DWI RACHMAWATI  
NIM : 191500056**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi  
Dan Citra Merek Terhadap Keputusan  
Pembelian *Cream* Wardah Pada Mahasiswa  
Program Studi Manajemen Angkatan 2020  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI  
Adi Buana Surabaya

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Noviana Dwi Rachmawati
- b. Nim : 191500056
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji:

Tanggal : 5 Mei 2023

### Dosen Pembimbing



Siti Gamsiyah, S.E., M.M  
NIP.1511749/DY

## HALAMAN PENGESAHAN



Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Cream Wardah* Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya


### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Noviana Dwi Rachmawati
- b. Nim : 191500056
- c. Program studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat email : [novianadr22@gmail.com](mailto:novianadr22@gmail.com)

Surabaya, 17 Juli 2023

Dosen Pembimbing

  
Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
  
El Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M  
NPP.1109598/DY

  
Siti Samsiyah, S.E./M.M  
NPP.1511749/DY

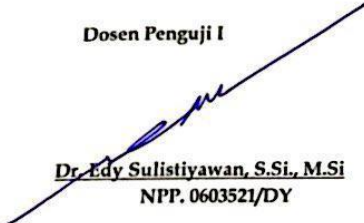
  
Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
  
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM  
NPP.0709494/DY

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Diterima Dan Disetujui Oleh Dosen Penguji Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.


Pada Hari : Jum'at  
Tanggal : 26 Mei  
Tahun : 2023

Dosen Penguji I



Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si  
NPP. 0603521/DY

Dosen Penguji II



Ferry Hariawan, S.E., M.M.  
NPP. 1512763/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Noviana Dwi Rachmawati

Nim : 191500056

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Cream Wardah* Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya". Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun 2023/2024.

Bilamana di kemudia hari ditemukan ketidak susuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagias), maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 17 Juli 2023



Noviana Dwi Rachmawati

NIM : 191500056

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya, shalawat serta salah penulis sampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad Shalallahu'alaihi Wassalam sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Cream* Wardah Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya". Guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Dalam penyelesaian skripsi ini juga tak lepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Siti Samsiyah, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih sangat kepada Ibu Siti Samsiyah yang selalu memberikan support kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada orang tua saya dan keluarga tercinta, yang telah memberikan motivasi dan dukungan serta doa restu kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman - teman seperjuangan seluruh mahasiswa Manajemen 2019, khususnya Manajemen E 2019 yang saya banggakan dan turut memberikan motivasi dan dukungan dalam mengerjakan skripsi saya.
8. Dan terima kasih semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam isi maupun penyusunan mohon kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 15 Desember 2022

Penulis



## MOTTO

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya ☺

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa”

## ABSTRAK

Pasar domestik Indonesia yang begitu luas jangkauannya, mendorong adanya persaingan ketat antara produk dalam negeri dan luar negeri. Berkaitan dengan produk dalam bisnis bagi wanita dan pria yang dapat digunakan kapan saja sesuai dengan kebutuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, pengaruh harga, aktivitas promosi, dan citra yang dimiliki oleh suatu merek akan signifikansi perubahan keputusan pembelian *Cream Wardah* pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dengan jumlah populasi sebanyak 183 Mahasiswa. Dengan jumlah sampel atau informan sebanyak 128 Mahasiswa, identifikasi sampel dilakukan dengan menggunakan teknik non-probability sampling yang mana data diperoleh berdasarkan pada kuesioner alat tanya yang dibagikan kepada responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan regresi linier berganda yang lolos uji hipotesis klasik sebagai berikut. Hasil pengujian menunjukkan bahwa keputusan pembelian pada mahasiswa dari variabel kualitas produk, pengaruh harga, kegiatan hingga aktivitas promosi dan citra merek terhadap kecenderungan pengambilan keputusan pada pembelian *Cream Wardah* kualitas produk, pengaruh harga, kegiatan promosi serta eksistensi citra merek terhadap keputusan pembelian *Cream Wardah* secara positif dan signifikan.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Citra Merek, Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

*Indonesia's domestic market is so wide-reaching, encouraging intense competition between domestic and foreign products. Related to products in the business for women and men that can be used at any time according to need. The purpose of this study was to analyze the influence of product quality, price influence, promotional activity, and image owned by a brand on the significance of changes in Wardah Cream purchasing decisions for Students of the Management Study Program Class of 2020 Faculty of Economics and Business, PGRI Adi Buana University, Surabaya with a total population as many as 183 students. With a sample size of 128 students or informants, sample identification was carried out using a non-probability sampling technique in which the data was obtained based on a questionnaire which was distributed to the respondents. The data obtained were then analyzed using multiple linear regression which passed the classic hypothesis test as follows. The test results show that the purchasing decisions of students from the variable product quality, price influence, activities to promotional activities and brand image on the tendency to make decisions on purchasing Wardah Cream product quality, price influence, promotional activities and the existence of brand image on Wardah Cream purchasing decisions positively and significant.*

**Keywords:** *ProductLQuality, Price, Promotion and Brand Image, Buying decision*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Manfaat Penelitian .....	7
BAB II.....	9
TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.2 Bauran Pemasaran .....	15
2.2.3 Kualitas Produk .....	16

2.2.4 Harga.....	20
2.2.5 Promosi.....	22
2.2.6 Citra Merek.....	24
2.2.7 Keputusan pembelian.....	25
2.3 Kerangka Konseptual .....	27
2.4 Hipotesis.....	29
<b>BAB III .....</b>	<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	33
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan .....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel .....	35
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.3.1 Jenis Data .....	36
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data .....	37
3.4.2 Alat Pengumpulan Data .....	37
3.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	39
3.5.2 Lokasi Penelitian .....	39
3.6 Variabel Penelitian Dan Definisi Oprasional Variabel ..	39
3.6.1 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.6.2 Variabel Penelitian.....	40

3.6.3 Definisi Operasional Variabel .....	40
3.7 Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1 Pengujian Instrumen .....	41
3.7.2 Uji Validitas .....	42
3.7.3 Uji Reliabilitas .....	43
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	43
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.10 Uji Hipotesis.....	46
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum.....	47
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden .....	48
4.2.2 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.2.3 berdasarkan Usia .....	49
4.3 Analisis Data Penelitian .....	53
4.3.1 Persiapan Analisis Data .....	54
4.3.2 Hasil Pengujian Instrumen.....	54
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.3.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	66
4.4 Pembahasan.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	77

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3. 1 Teknik Pengambilan Sampel ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. 2 Pengukuran Skala Likert.....	38
4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	49
4. 3 Distribusi Variabel Kualitas Produk (X1) .....	49
4. 4 Distribusi Variabel Harga (X2).....	50
4. 5 Distribusi Variabel Promosi (X3) .....	51
4. 6 Distribusi Variabel Citra Merek (X4).....	52
4. 7 Distribusi Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	53
4. 8 Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	55
4. 9 Uji Validitas Harga (X2) .....	56
4. 10 Uji Validitas Promosi (X3).....	57
4. 11 Uji Validitas Citra Merek (X4) .....	58
4. 12 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	58
4. 13 Uji Reliabilitas.....	60
4. 14 Uji Normalitas.....	61
4. 15 Uji Multikolinieritas .....	62
4. 16 Uji Autokorelasi.....	64
4. 17 Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
4. 18 Uji t .....	67
4. 19 Uji F .....	69

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2. 1 Kerangka Konseptual .....	28
3. 1 Rancangan Penelitian .....	34
4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian .....	89
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	91
Lampiran 4 Berita Acara Ujian Proposal Skripsi .....	92
Lampiran 5 Surat Pengantar Plagiasi .....	93
Lampiran 7 Tabulasi variabel Kualitas Produk (X1) .....	93
Lampiran 8 Tabulasi Veriabel Harga (X2) .....	98
Lampiran 9 Tabulasi Variabel Promosi (X3).....	103
Lampiran 10 Tabulasi Variabel Citra Merek (X4) .....	108
Lampiran 11 Tabulasi Keputusan Pembelian (Y) .....	113
Lampiran 12 Rekapulasi Data.....	118
Lampiran 13 Uji Validitas .....	123
Lampiran 14 Uji Reliabilitas.....	129
Lampiran 15 Uji Asumsi Klasik.....	133
Lampiran 16 Analisis Regresi Linear Berganda.....	135
Lampiran 17 Uji Hipotesis .....	136