

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LIPSTIK IMPLORA
DI MAGELANG**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan

Untuk memperoleh derajat Sarjana

Program Studi Manajemen



Diajukan oleh :

Mila Vebriyani

No. Mhs. 111801259

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LIPSTIK IMPLORA**

DI MAGELANG

Diajukan Oleh:

Mila Vebriyani

No. Mhs. 111801259

Yogyakarta, 05 Agustus 2022

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Any Agus Kana, Dra., M.M

LEMBAR PENGESAHAN


**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LIPSTIK IMPLORA
DI MAGELANG**

**Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta**

Tanggal 05 Agustus 2022


Yang terdiri atas

Ketua



Sri Ekanti Sabardini, Dra., M.Si

Anggota



Any Agus Kana, Dra., M.M

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian produk lipstik Implora di Magelang” dan diajukan pada tanggal 05 Agustus 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sungguh bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil secara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat ataupun simbol yang menunjukkan gagasan atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisnya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik disengaja maupun tidak dengan ini saya menyatakan dapat menarik skripsi yang telah saya ajukan sebagai hasil karya tulis saya sendiri. Bila terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 05 Agustus 2022

Yang memberi pernyataan



Winda Vebriyani

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

Any Agus Kana, Dra., M.M

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:

Sri Ekanti Sabardini, Dra., M.Si

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan untuk :

1. Keluarga saya, ibu Marsiyem, bapak Sugeng (alm) serta kakakku Eva Rinjani yang tidak ada henti-hentinya memberikan dukungan semangat, materi dan do'a untuk saya.
2. Sahabat saya Iis Sri Mulya Dewi, Anjas Krismiati, Nurvita Amelia, Aprilla Dilla Al-Husna, Selviana, Rosita Handiyani, yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk tidak bermalas-malasan.
3. Anakku yang masih didalam kandungan yang menemani melewati masa-masa sulit menyusun skripsi.
4. *Last but no least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing me, I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Terimakasih atas doa, dukungan, semangat dan motivasi yang kalian berikan sampai saat ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua. Aamiin.

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”

-QS. Al-Baqarah: 216-

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”

-Albert Einstein-

“Hanya tidak mudah, bukan tidak mungkin”

-Mila Vebriyani-

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LIPSTIK IMPLORA DI MAGELANG”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh derajat sarjana Program Studi Manajemen STIM YKPN Yogyakarta.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi berkah, rahmat dan karunia-Nya.
2. Ayah dan Ibu tercinta Sugeng (alm) dan Marsiyem serta kakak Eva Rinjani yang selalu memberikan dukungan, do'a dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Any Agus Kana, Dra., M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mendampingi serta meluangkan waktu dan memberikan dukungan untuk penulis.
4. Bapak Dr. Suparmono, M. Si selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, akan tetapi diharapkan tulisan ini dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 05 Agustus 2022

ABSTRAK

Meningkatnya kesadaran wanita untuk mempercantik diri melalui penggunaan serangkaian produk kosmetik dan perawatan wajah banyak perusahaan kosmetik berlomba-lomba menawarkan produknya secara agresif dengan berbagai jenis produk dan harga yang bervariasi dengan tujuan untuk menarik hati para konsumen khususnya wanita. Banyaknya merek kosmetik yang beredar di pasar mempengaruhi minat untuk melakukan pembelian sehingga berdampak pada keputusan pembelian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam riset ini data diperoleh dengan alat pengumpulan data yaitu kuesioner yang akan diberikan kepada konsumen wanita usia 17-40 tahun di Magelang yang pernah membeli lipstik Implora minimal 1 kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini 190 responden dengan pengolahan data menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga, Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk lipstik Implora di Magelang. Hal ini terbukti pada nilai koefisien determinasi yang cukup besar yaitu 54,3 %, sedangkan sisanya 45,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Apabila harga, kualitas produk dan promosi berupa *word of mouth* ditingkatkan maka akan mempengaruhi keputusan pembelian.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, *Word Of Mouth* dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Increase awareness woman for beautify self through use series product cosmetics and care face many company cosmetics competing offer the product by aggressive with various type various products and prices _ with destination for interesting consumers ' hearts specifically woman . Amount brand cosmetics circulating in the market affect interest for To do purchase so that impact on decisions purchase . Research type this is study quantitative . In research this data is obtained with tool data collection that is the questionnaire that will given to consumer woman 17-40 years old in Magelang ever buy lipstick Implora at least 1 time. Retrieval technique sample use *Non-probability sampling* with method *purposive sampling* . Amount sample in study this is 190 respondents with data processing using SPSS. Research results show that Price, Quality Product *and Word Of Mouth* take effect positive and significant to decision purchase product lipstick Implora in Magelang . This thing proven on value coefficient enough determination big that is 54.3%, while the remaining 45.7% is explained by other variables that do not including in study this . If price , quality products and promotions in the form of *word of mouth* upgraded so will influence decision purchase .

Keywords : Price , Quality Product , *Word Of Mouth* and Purchase Decision

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Hipotesis Penelitian	22
D. Kerangka Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Definisi Konsep	25
B. Definisi Operasional	26
C. Jenis Penelitian dan Sumber Data	30
D. Objek dan Subjek Penelitian	30
E. Populasi dan Sampel	30
F. Metode Pengumpulan Data	32

G. Metode Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA .	38
A. Sejarah Perusahaan Implora	38
B. Logo Perusahaan Implora.....	39
C. Hasil Analisis Data.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan.....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Statistik Penjualan Lipstik Terlaris di <i>E-Commerce</i>	2
Gambar 1. 2	Statistik <i>Brand</i> Lipstrik Terlaris di <i>E-Commerce</i>	3
Gambar 1. 3	Hasil Survei Polling di Instagram.....	5
Gambar 2. 1	Model Perilaku Konsumen.....	12
Gambar 2. 2	Proses Pengambilan Keputusan.....	14
Gambar 2. 3	Kerangka Berpikir	24
Gambar 4. 1	Logo Perusahaan Implora.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2 Tabulasi Data Harga	66
Lampiran 3 Tabulasi data Kualitas Produk.....	71
Lampiran 4 Tabulasi Data <i>Word Of Mouth</i>	76
Lampiran 5 Tabulasi data Keputusan Pembelian.....	81
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Harga	86
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	87
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas <i>Word Of Mouth</i>	91
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	93
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	95
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	95
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas <i>Word Of Mouth</i>	95
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian	95
Lampiran 14 Hasil Uji Normalitas.....	96
Lampiran 15 Hasil Uji Multikolinearitas	96
Lampiran 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	97
Lampiran 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
Lampiran 18 Hasil Uji T	98
Lampiran 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	98
Lampiran 20 Daftar Harga Produk Lipstik Implora.....	98