

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEWAJARAN  
HARGA DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SKINCARE  
SKINTIFIC DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh  
Jassica Fernanda  
200910213**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEWAJARAN  
HARGA DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SKINCARE  
SKINTIFIC DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Jassica Fernanda  
200910213**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Jassica Fernanda  
NPM : 200910213  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEWAJARAN HARGA DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SKINCARE SKINTIFIC DI KOTA BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengatahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 19 Juli 2024



**Jassica Fernanda**  
**200910213**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEWAJARAN  
HARGA DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SKINCARE  
SKINTIFIC DI KOTA BATAM**


**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Jassica Fernanda  
200910213**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 19 Juli 2024**



**Nora Pitri Nalnggolan, S.E., M.Si.  
Pembimbing**



**Universitas Putera Batam**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, kewajaran harga dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian konsumen Skincare Skintific di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan tipe penelitian kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden merupakan masyarakat yang pernah membeli dan menggunakan Skincare Skintific di wilayah Kelurahan Sungai Pelunggut Kecamatan Sagulung Kota Batam. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 26. Berdasarkan data dan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas produk secara positif dan signifikan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen Skincare Skintific di Kota Batam. Selain itu kewajaran harga secara positif dan signifikan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen Skincare Skintific di Kota Batam. Pada variabel nilai pelanggan secara positif dan signifikan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen Skincare Skintific di Kota Batam. Dan secara simultan, kualitas produk, kewajaran harga dan nilai pelanggan secara positif dan signifikan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen Skincare Skintific di Kota Batam.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kewajaran Harga, Nilai Pelanggan dan Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

*This research aims to examine the influence of product quality, price fairness and customer value on consumer purchasing decisions for Skintific Skincare in Batam City. This research uses an associative method with a quantitative research type. The research sample consisted of 100 respondents who were people who had purchased and used Skintific Skincare in the Sungai Pelunggut Village area, Sagulung District, Batam City. The data collection method used is primary data. Data processing uses the SPSS Version 26 program. Based on the data and analysis that has been carried out, this research shows that product quality positively and significantly influences consumer purchasing decisions for Skintific Skincare in Batam City. Apart from that, price fairness positively and significantly influences consumer purchasing decisions for Skintific Skincare in Batam City. The customer value variable positively and significantly influences consumer purchasing decisions for Skintific Skincare in Batam City. And simultaneously, product quality, price fairness and customer value positively and significantly influence consumer purchasing decisions for Skintific Skincare in Batam City.*

**Keywords:** *Product Quality, Price Fairness, Customer Value and Purchasing Decisions.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis mennyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang telah memberikan arahan, masukan, ilmu, dukungan dan semangat kepada penulis demi kesempurnaan tugas akhir skripsi ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu selama penulis kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
6. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa;
7. Perusahaan yang turut membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk penyusunan skripsi ini;
8. Teman-teman se-angkatan yang selalu membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai;
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penyusunan Tugas Akhir Skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat karunia-Nya, Amin.

Batam, 19 Juli 2024



Jassica Fernanda  
NPM. 200910213





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Keputusan Pembelian .....	12
2.1.2 Kualitas Produk.....	14
2.1.3 Kewajaran Harga.....	16
2.1.4 Nilai Pelanggan .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	21
2.3.2 Pengaruh Kewajaran Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	22
2.3.3 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian .....	23
2.4 Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Sifat Penelitian.....	25
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian .....	25
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	25
3.3.2 Periode Penelitian .....	26
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	26

3.4.1 Populasi .....	26
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel .....	27
3.4.2 Teknik <i>Sampling</i> .....	28
3.5 Sumber Data .....	29
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.7 Operasional Variabel .....	29
3.8 Metode Analisis Data .....	30
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	31
3.8.2 Uji Kualitas Data .....	32
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.8.4 Uji Pengaruh .....	35
3.9 Uji Hipotesis .....	36
3.9.1 Uji t (Secara Parsial) .....	36
3.9.2 Uji F (Secara Simultan) .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	38
4.2.1 Profil Responden .....	38
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	43
4.4 Analisis Data .....	47
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	49
4.4.4 Hasil Uji Pengaruh .....	53
4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	55
4.6 Pembahasan .....	58
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	58
4.6.2 Pengaruh Kewajaran Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	58
4.6.3 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian .....	59
4.6.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kewajaran Harga Dan Nilai Pelanggan Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian .....	60
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	61
4.7.1 Implikasi Teoritis .....	61
4.7.2 Implikasi Praktis .....	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Simpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>Lampiran 1.</b> Pendukung Penelitian	
<b>Lampiran 2.</b> Daftar Riwayat Hidup	
<b>Lampiran 3.</b> Surat Izin Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.1</b> Keluhan Pengguna Skincare <i>Moisturizer</i> Skintific .....	8
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	24
<b>Gambar 4.1</b> Logo Skintific .....	38
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas <i>Normal P-P Plot Regression Standardized</i> .....	50
<b>Gambar 4.3</b> Uji Normalitas Kurva Histogram .....	50
<b>Gambar 4.4</b> Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatter Plot</i> .....	53

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Produk Skincare <i>Moisturizer Skintific</i> .....	5
<b>Tabel 1.2</b> Perbandingan Harga <i>Moisturizer Skintific</i> .....	6
<b>Tabel 1.3</b> Nilai Pelanggan Terhadap <i>Moisturizer Skintific</i> .....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	20
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian .....	26
<b>Tabel 3.2</b> Skor Jawaban Kuesioner.....	29
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Tabel .....	30
<b>Tabel 3.4</b> Kriteria Analisis Deskriptif.....	32
<b>Tabel 4.1</b> Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
<b>Tabel 4.2</b> Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	40
<b>Tabel 4.3</b> Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
<b>Tabel 4.4</b> Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
<b>Tabel 4.5</b> Identitas Responden Berdasarkan Lama Pemakaian .....	42
<b>Tabel 4.6</b> Distribusi Jawaban Reponden Variabel Kualitas Produk .....	43
<b>Tabel 4.7</b> Distribusi Jawaban Reponden Variabel Kewajaran Harga.....	44
<b>Tabel 4.8</b> Distribusi Jawaban Reponden Variabel Nilai Pelanggan .....	46
<b>Tabel 4.9</b> Distribusi Jawaban Reponden Variabel Keputusan Pembelian .....	47
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas .....	48
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	49
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji <i>One –Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	51
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Multikolonieritas .....	52
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Linear Berganda .....	54
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji T (Parsial).....	56
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji F .....	57

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Slovin .....	27
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala.....	31
<b>Rumus 3.3</b> <i>Pearson Product Moment</i> .....	32
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linear Berganda .....	35