

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SERUM AVOSKIN PADA MAHASISWI UNIVERSITAS NASIONAL**

TUGAS AKHIR

ETRILHANDAYANI

193402516303



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SERUM AVOSKIN PADA MAHASISWI UNIVERSITAS NASIONAL**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

FITRI HANDAYANI

193402516303



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SERUM AVOSKIN* PADA MAHASISWI UNIVERSITAS NASIONAL

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 09 Agustus 2023



Fitri Handayani
NPM : 193402516303

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SERUM AVOSKIN* PADA MAHASISWI UNIVERSITAS NASIONAL

Nama Mahasiswa : FITRI HANDAYANI

Nomor Pokok : 193402516303

Program Studi : MANAJEMEN

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,

(Dr. Elwisam, S.E., M.M)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 09 Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SERUM AVOSKIN* PADA MAHASISWI UNIVERSITAS NASIONAL

Nama Mahasiswa : Fitri Handayani

Nomor Pokok : 193402516303

Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,

(Dr. Elwisam, S.E., M.M)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,

(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M)

(Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M)

Mengetahui,

Dekan,



(Kumba Digdowisciso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta : 09 Agustus 2023

Tanggal Lulus : 21 Agustus 2023

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SERUM AVOSKIN* PADA MAHASISWI UNIVERSITAS NASIONAL

Oleh :

Fitri Handayani

NPM : 193402516303

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Elwisam, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, *Brand Image*, dan Kepercayaan Merek terhadap Keputusan Pembelian Serum Avoskin pada Mahasiswi Universitas Nasional. Sampel dalam Penelitian ini sebanyak 100 responden Mahasiswi Universitas Nasional yang pernah membeli produk serum avoskin. Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang responden, dengan menggunakan metode analisis SEM-PLS dan alat analisis Smar PLS 3.3.2. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Produk, *Brand Image*, dan Kepercayaan Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,818 hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk, *Brand Image*, dan Kepercayaan Merek memberikan kontribusi sebesar 81,8% terhadap Keputusan Pembelian sedangkan sisanya 18,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *Brand Image*, dan Kepercayaan Merek terhadap Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND BRAND TRUST ON THE PURCHASE DECISION OF AVOSKIN SERUM IN NATIONAL UNIVERSITY STUDENTS

By :

Fitri Handayani

NPM : 193402516303

Final Project, under the guidance of Dr. Elwisam, S.E., M.M

This study aims to determine the effect of Product Quality, Brand Image, and Brand Trust on the Purchase Decision of Avoskin Serum among female students at the National University. The sample in this study were 100 female students at the National University who had purchased avoskin serum products. This study used primary data by collecting data through questionnaires distributed to 100 respondents, using the SEM-PLS analysis method and the Smar PLS 3.3.2 analysis tool. The results of this study indicate that product quality (X1), brand image (X2), and brand trust (X3) have a positive and significant effect on purchasing decisions (Y). The coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.818. This indicates that product quality, brand image and brand trust contribute 81.8% to purchasing decisions, while the remaining 18.2% is influenced by variables not examined.

Keywords: Product Quality, Brand Image, and Brand Trust on Purchasing Decisions.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1. Nama Lengkap : Fitri Handayani
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 22 Agustus 2001
3. Agama : Islam
4. Alamat Rumah :Jl. SDI NO.48 Rt.009/06 Batu Ampar,
Jakarta Timur
5. Telepon : 085772462285
6. Email : fitrihandda22@gmail.com

B. Data Pendidikan Formal

1. 2007-2013 : SD Negri 03 Pagi Batu Ampar
2. 2013-2016 : SMP Negri 126 Jakarta
3. 2016-2019 : SMA Negri 54 Jakarta
4. 2019-2023 : Universitas Nasional



Jakarta, 09 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fitri Handayani'.

Fitri Handayani

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiratnya yang telah melimpahkan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Image*, dan Kepercayaan Merek terhadap Keputusan Pembelian Serum Avoskin pada Mahasiswi Universitas Nasional” untuk diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajeen, Universitas Nasional.

Penulis meyakini bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Sehingga penulis haturkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya dan teristimewa untuk semua pihak yang telah mendukung baik dalam segi moril maupun finansial serta doa selama penulis menempuh pendidikan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak menghadapi tantangan dan hambatan, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih untuk dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan, kepada :

1. Bapak Dr.Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Elwisam, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing tugas akhir saya yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta seluruh arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.


6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah berkenan membina, memberikan ilmu dan memberikan dukungan serta motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Universitas Nasional.
7. Segenap staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan kemudahan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
8. Untuk Kedua Orang Tua, Bapak Subari dan Ibu Tuti Hartati yang telah banyak memberikan semangat, kasih sayang, doa yang tulus, dan telah bekerja keras berjuang untuk memberikan dukungan moril ataupun dukungan materil selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Nasional. I did it! iloveyou somuch guys.
9. Kepada abang Roy Sahril Muda yang telah memberikan banyak motivasi, support, mendoakan dan menguatkan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
10. Kepada seluruh Keluarga Besar tanpa terkecuali yang telah memberikan banyak motivasi, support, mendoakan dan menguatkan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
11. Kepada Muhammad Ramadhani yang telah memberikan banyak motivasi, support, mendoakan dan menguatkan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Kepada Rusy dan Irna, yang telah banyak membantu, menemani, dan memberikan banyak arahan dan dukungan kepada penulis.
13. Kepada sahabat seperjuangan Dhea dan Aufa yang telah memberikan dukungan dan berjuang bersama dari semester 1 sampai mendapatkangelar S.M. cegil we did it!
14. Kepada sahabat seperjuangan lainnya yang lebih dulu mendapatkan gelar S.M Dinda, Grace, tanpa terkecuali Vioni yang jauh di malang telah memberikan banyak dukungan dan support kepada penulis.
15. Kepada Melsa dan Leony, yang telah membantu, menemani, dan memberikan banyak arahan dan dukungan kepada penulis.

16. Kepada semua teman – teman saya yang tidak bisa penulis sebutkan semua, terimakasih sudah membantu dan memberikan support kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. luckiest to hv u, guys!
17. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Angkatan 2019 yang telah berjuang bersama untuk saling berbagi ilmu pengetahuan, pengalaman dan informasi-informasi selama penulis menjalani perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunan dalam penulisan. Oleh karena itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.



Jakarta, 09 Agustus 2023



FITRI HANDAYANI

193402516303

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	15
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
a. Definisi Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
b. Definisi Pasar	Error! Bookmark not defined.
c. Pengertian Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
d. Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
e. Brand Image	Error! Bookmark not defined.
f. Kepercayaan Merek	Error! Bookmark not defined.
g. Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
a. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
b. Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
c. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Sumber Data dan Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
2. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Partial Least Square (PLS).....	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pengukuran Model (Outer Model).....	Error! Bookmark not defined.
4. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	Error! Bookmark not defined.
5. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
4.1Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Sejarah Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.

4.1.3 Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
a. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
b. Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
c. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 KESIMPULAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Produk-Produk Serum Avoskin.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 2 Review Produk Serum Avoskin Di Youtube.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4. 1 Hasil PLS Algoritma.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4. 2 Hasil PLS Algoritma.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top 3 Produk Kecantikan Lokal di <i>E- Commerce</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Kerangka Analisis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Kriteria Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi model structural	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Brand Image.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Kepercayaan Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Convergent Validity.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Composite Reliability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 -Squares	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil T Statistik	Error! Bookmark not defined.

