

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
MINAT BELI ULANG PRODUK SERUM SCARLETT MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI TIKTOKSHOP**

TUGAS AKHIR

MUTIARA TRI ANGGRAINI

213402516291



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

2025

LEMBAR PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG SERUM PRODUK SCARLETT MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI TIKTOKSHOP

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



Jakarta, 23 Agustus 2025



Mutiara Tri Anggraini

213402516291

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK SERUM SCARLETT MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI TIKTOKSHOP**

Nama Mahasiswa

: MUTIARA TRI ANGGRAINI

Nomor Pokok

: 213402516291

Program Studi

: MANAJEMEN

Menyetujui
Pembimbing tugas Akhir

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

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

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



Jakarta, 23 Agustus 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK SERUM SCARLETT MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI TIKTOKSHOP**

Nama Mahasiswa : **MUTIARA TRI ANGGRAINI**

Nomor Pokok : **213402516291**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui
Pembimbing Skripsi

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

KetuaPenguji,

Anggota Penguji,



(Dr. Ir. Tri Waluyo, M. Agr)



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

UNIVERSITAS NASIONAL

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi & bisnis



(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M)

Jakarta 23 Agustus 2025

Tanggal Lulus : 02 September 2025

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK SERUM SCARLETT MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI TIKTOKSHOP

Oleh :

Mutiara Tri Anggraini

NPM : 213402516291

Tugas akhir di bawah bimbingan bapak Dr. Elwisam, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Produk dan Persepsi Harga berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang produk serum Scarlett di TikTok Shop, dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel yang menjembatani (mediasi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* melalui aplikasi SmartPLS versi 4.0. Data dikumpulkan dari 100 responden yang pernah membeli dan menggunakan serum Scarlett di TikTok Shop.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang dan Kepuasan Konsumen, sedangkan Persepsi Harga hanya berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, tetapi tidak langsung terhadap Minat Beli Ulang. Selain itu, Kepuasan Konsumen terbukti berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang, serta memediasi pengaruh Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang, namun tidak memediasi pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen, Minat Beli Ulang, TikTok Shop

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON REPURCHASE INTENTION OF SCARLETT SERUM PRODUCTS THROUGH CONSUMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE IN TIKTOKSHOP

By:

Mutiara Tri Anggraini

Number of Students: 213402516291

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

This study aims to determine whether Product Quality and Price Perception influence Repurchase Intention of Scarlett serum products in TikTok Shop, with Consumer Satisfaction as a mediating variable. The method used in this study was quantitative with a Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach using the SmartPLS application version 4.0. Data were collected from 100 respondents who had purchased and used Scarlett serum in TikTok Shop.

The results of the study indicate that Product Quality has a direct and significant effect on Repurchase Intention and Consumer Satisfaction, while Price Perception only has a significant effect on Consumer Satisfaction, but not directly on Repurchase Intention. Furthermore, Consumer Satisfaction is proven to have a significant effect on Repurchase Intention, and mediates the effect of Price Perception on Repurchase Intention, but does not mediate the effect of Product Quality on Repurchase Intention.

Keywords: Product Quality, Price Perception, Consumer Satisfaction, Repurchase Intention, TikTok Shop

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang produk serum Scarlett melalui Kepuasan Konsumen sebagaivariabel Intervening di Tiktokshop " ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 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, yang selalu dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didik nya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar
7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS
8. Teruntuk orang paling mulia dalam hidup penulis, Bapak Supardi & Ibu Agustina. Dari setiap doa yang terlantun di sepertiga malam, hingga dari senyum yang tetap terukir meski lelah menghimpit, penulis belajar arti cinta yang paling tulus. Tidak ada pengorbanan yang lebih besar daripada apa yang

telah diberikan, yang rela menahan perih, hanya agar anaknya mampu menggapai mimpi. Skripsi sederhana ini bukanlah sekadar karya, melainkan persembahan kecil bagi cinta tanpa batas yang telah menguatkan langkah setiap waktu. Semoga pencapaian ini mampu menjadi kebahagiaan yang meneteskan air mata haru di wajah yang tak pernah berhenti berjuang demi masa depan penulis.

9. Teruntuk Willian Chandra selaku abang penulis, Tidak perlu banyak kata untuk memahami bahwa setiap usaha yang dilakukan lahir dari rasa sayang yang mendalam. Pengorbanan yang sering tersembunyi di balik diam menjadi cahaya yang menerangi jalan penulis hingga sampai pada titik ini.
10. Teruntuk Albram Dani selaku abang penulis, Terima kasih atas peran besar yang hadir dalam setiap langkah penulis. Dari ketegasan yang sederhana hingga perhatian yang tak pernah terucap, semuanya menjadi penguat yang tak ternilai. Kehadiran sosok yang selalu siap berdiri di belakang, meski tanpa kata-kata berlebihan, telah menjadi alasan kuat mengapa penulis mampu menyelesaikan perjalanan ini.
11. Teruntuk Ahmat Farhan selaku adik penulis, Terima kasih karena telah menghadirkan warna tersendiri dalam perjalanan hidup penulis. Dari setiap candaan ringan hingga perhatian kecil yang sering tidak terlihat, semuanya menjadi kekuatan yang membuat hari-hari terasa lebih ringan. Setiap senyum dan dukungan sederhana darinya telah menjadi alasan kuat bagi penulis untuk tidak menyerah dalam menuntaskan tugas akhir ini.
12. Teruntuk Refan dan Rafandra selaku keponakan penulis, Terima kasih telah menjadi cahaya kecil yang selalu memberi kehangatan di tengah lelahnya perjalanan ini. Dari senyum polos dan tawa sederhana kalian, penulis menemukan alasan untuk terus melangkah meski jalan terasa berat. Kehadiran kalian berdua bukan hanya membawa kebahagiaan, tetapi juga menjadi doa agar kelak hasil dari perjuangan ini bisa menjadi kebanggaan yang dapat kalian saksikan saat dewasa nanti. Semoga setiap langkah yang ditempuh

penulis hari ini dapat menjadi teladan, agar kalian tumbuh dengan keyakinan bahwa segala mimpi bisa dicapai dengan usaha dan pengorbanan.

13. Kepada teman-teman Manajemen tahun 2021, Terima kasih atas perjalanan panjang yang telah dilalui bersama sejak awal perkuliahan hingga tiba di penghujung studi ini.
14. Kepada seluruh responden penelitian, Terima kasih atas kerelaan waktu, perhatian, serta kontribusi yang begitu berharga dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Kesediaan kalian untuk berbagi informasi dan pengalaman menjadi bagian penting yang menguatkan penelitian ini hingga dapat terselesaikan dengan baik. Tanpa dukungan tersebut, karya sederhana ini tidak akan pernah terwujud.
15. Seluruh pihak yang namanya tidak bisa di sebutkan satu persatu
16. *Last but not least, to myself Mutiara, thank you for enduring every storm, for standing tall when the weight of the world tried to break you down. No one truly knows the battles fought in silence, or the countless moments when giving up seemed easier than holding on. Every tear, every silent prayer, every sleepless night has led you here. This is not only the end of a journey, but the beginning of becoming the person you once thought you could never be. May this moment remind you that even in your weakest state, you were still powerful enough to keep moving forward.*

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dan memohon maaf atas hal tersebut. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu, serta karya ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya, Terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Jakarta, 23 Agustus 2025

Mutiara Tri Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)	
LEMBAR PERYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	2
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Manajemen Pemasaran	10
B. Minat Beli Ulang	12
C. Kualitas Produk	13
D. Persepsi Harga	15
E. Kepuasan Konsumen	17
F. Keterkaitan Antar Variabel	18
G. Hasil Penelitian Yang Sesuai Dengan Rujukan Penelitian Terdahulu.....	23
H. Kerangka Analisis	27
I. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29

A. Objek Penelitian	29
B. Data Penelitian	29
C. Definisi perasional.....	32
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Deskriptif Data Penelitian.....	39
2. Profile Perusahaan	39
3. Deskripsi Responden	40
4. Analisis Deskriptif	42
5. Analisis Inferensial	45
B. Pembahasan	59
BAB V SARAN DAN KESIMPULAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

