

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN *ONLINE*
CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
MAYBELLINE DI SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWI UNIVERSITAS
MERDEKA PASURUAN)**

SKRIPSI

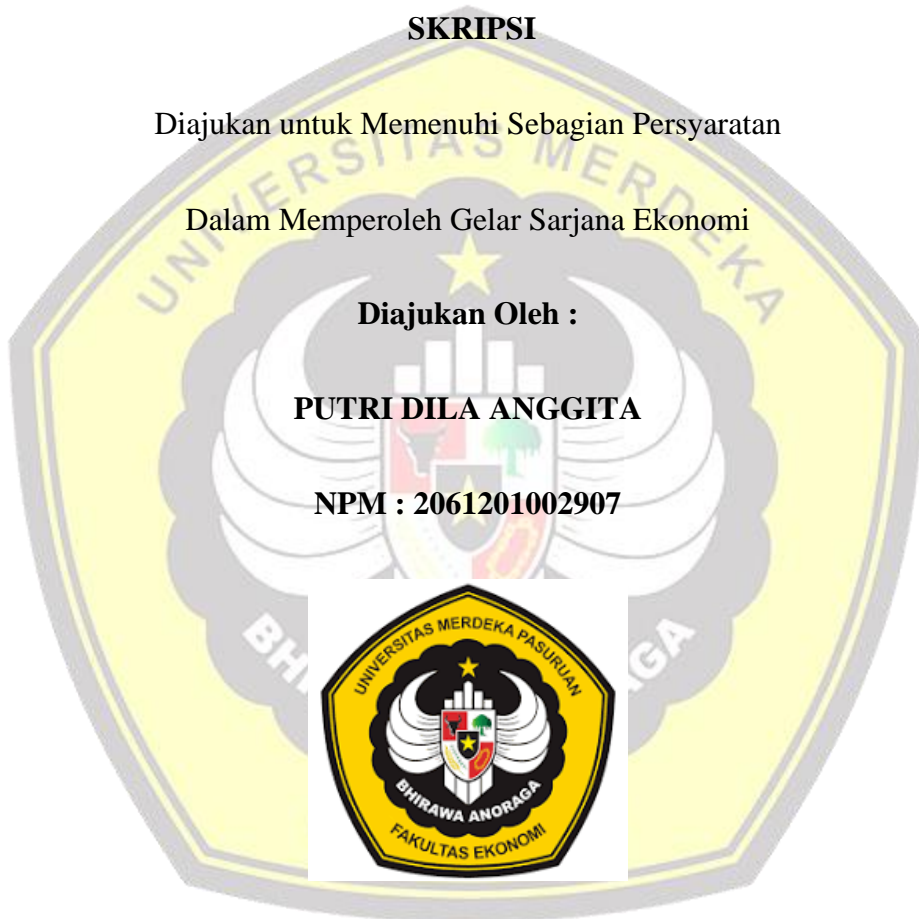
Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Diajukan Oleh :

PUTRI DILA ANGGITA

NPM : 2061201002907



UNIVERSITAS MERDEKA

FAKULTAS EKONOMI

2024

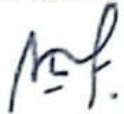
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Dila Anggita
Nomer Pokok Mahasiswa : 2061201002907
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Maybelline di Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan)

Pasuruan, 1 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I



(Vita Fibriyani S.Si., M.Si.)

Dosen Pembimbing II



(Dra. A. Ratna Pudyaningih, MM.)



(Dra. A. Ratna Pudyaningih, MM.)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan di depan yim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guba memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 1 Juli 2024

TIM PENGUJI

1. Yufenti Oktafiah, SE., M.S.A

1. Ketua 

2. Vita Fibriyani, S.Si., M.Si

2. Sekretaris 

3. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

3. Anggota 

Pengesahan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : PUTRI DILA ANGGITA

NPM : 2061201002907

Alamat Rumah : Dusun Kajar Kuning Desa Kedawung Wetan Rt/ Rw 01/03
Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

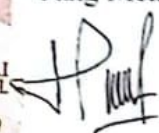
“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan *Online Customer Review*

**Terhadap Keputusan Pembelian Di Shopee (Studi Kasus Mahasiswi Universitas
Merdeka Pasuruan”**

Adalah hasil karya saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain
baik berupa artikel, thesis ataupun disertai.

Demikian surat pernyataan ini dengan sebenarnya, jika ada sangkut pautnya dengan
dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka
Pasuruan.

Pasuruan,.....2024

Yang Membuat

METERAI
TEMPEL
DDALX259338599

PUTRI DILA ANGGITA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Maybelline (Studi Kasus Mahasiswi Universitas Merdeka Pasuruan)”**. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.

Pada proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kesabaran yang sangat besar bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. tanpa bantuan-Nya, mungkin penulis tidak akan mempunyai kekuatan untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua penulis yang tercinta, Bapak Suradi dan Ibu Welas, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, yang senantiasa tulus memberikan motivasi, do'a, kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan dan perhatian yang tak henti-hentinya mengalir untuk penulis juga memberikan dukungan

penulis baik materil dan moril dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Terimakasih atas do'a cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orang tua terbaik bagi penulis. Kepada adikku tersayang Muhammad Royan Saputra dan Muhammad Azzam Al Farizi yang telah menemani, memberikan dukungan dan semangat serta do'a kepada penulis.

3. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
4. Ibu Vita Fibriyani, S. Si., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dengan kesabaran hati, dan memberikan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.
5. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan juga Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.

6. Ibu Yuventi Oktafiah, SE., M.S.A selaku dosen penguji yang telah menguji skripsi penulis dan memberikan saran serta masukan kepada penulis.
7. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah mendampingi dan membantu selama proses perkuliahan.
8. Terimakasih untuk sahabat seperjuangan Midha, Wahyu, Nastiti, Ragilia, Imas. terimakasih atas bantuan motivasi yang selalu kalian berikan terhadap penulis.
9. Seluruh responden yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
10. Seluruh pihak yang membantu dalam penulisan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
11. Kepada diri saya sendiri PUTRI DILA ANGGITA terimakasih telah berjuang melawan rasa malas dan berjuang keras untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, sekian dan terima kasih semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan juga pembaca.

Pasuruan,2024

PUTRI DILA ANGGITA

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Keputusan Pembelian.....	10
1. Pengertian Keputusan Pembelian	10

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian	11
3. Indikator Keputusan Pembelian	13
B. Citra Merek	14
1. Pengertian Citra Merek	14
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Citra Merek	15
3. Indikator Citra Merek.....	17
C. Kualitas Produk	18
1. Pengertian Kualitas Produk	18
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk	19
3. Indikator Kualitas Produk.....	21
D. Online Customer Review.....	22
1. Pengertian Online Customer Review.....	22
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Online Customer Review	24
3. Indikator Online Customer Review	25
E. Hubungan antara Citra Merek dengan Keputusan Pembelian ..	25
F. Hubungan antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	26
G. Hubungan antara Online Customer Review dengan Keputusan Pembelian	27
H. Hubungan antara Citra Merek, Kualitas Produk, Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian	27
I. Penelitian Terdahulu	28
J. Kerangka Konseptual.....	31
K. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Devinisi Operasional Variabel.....	36

B. Ruang Lingkup Penelitian	42
C. Lokasi Penelitian.....	43
D. Metode Penarikan Sampel	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	44
E. Jenis Data.....	46
F. Jenis Pengumpulan Data.....	47
G. Teknik Analisis Data	49
1. Uji Instrumen	49
2. Analisis Deskriptif.....	51
3. Uji Asumsi Klasik	51
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
5. Pengujian kelayakan model dengan koefisien determinasi (R^2).....	56
6. Uji Hipotesis	57
7. Uji Pengaruh Dominan.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian	59
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
2. Uji Instrumen Penelitian	60
3. Analisis Deskriptif.....	63
4. Uji Asumsi Klasik	72
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	79
7. Uji Hipotesis	80
8. Pengaruh Dominan	85
B. Pembahasan.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN PEMBAHASAN95

A. Kesimpulan.....95

B. Saran97

DAFTAR PUSTAKA

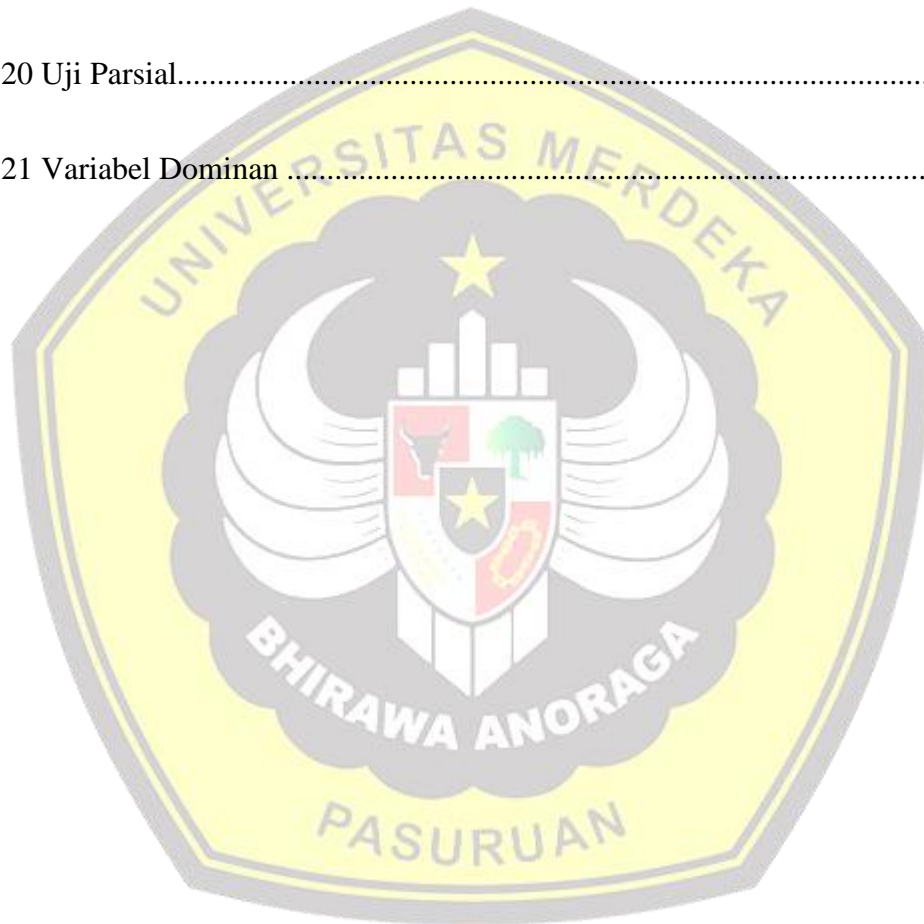
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Produk Maybelline yang Masuk <i>Top Brand Award</i>	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3 Pemberian Skor Kuesioner.....	43
Tabel 4 Rentang Skala	43
Tabel 5 Hasil Pengujian Validitas.....	54
Tabel 6 Hasil pengujian Reliabilitas.....	55
Tabel 7 Karakteristik Responden.....	56
Tabel 8 Deskripsi Jawaban Citra Merek.....	57
Tabel 9 Deskripsi Jawaban Kualitas Produk.....	58
Tabel 10 Deskripsi Jawaban <i>Online Customer Review</i>	61
Tabel 11 Deskripsi Jawaban Keputusan Pembelian.....	63
Tabel 12 Uji Normalitas.....	65
Tabel 13 Uji Non Multikolinieritas.....	67
Tabel 14 Uji Non Autokorelasi.....	68
Tabel 15 Uji Linieritas.....	69

Tabel 16 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 17 Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 18 Hasil Uji F 3 Variabel.....	74
Tabel 19 Hasil Uji F 2 Variabel.....	75
Tabel 20 Uji Parsial.....	76
Tabel 21 Variabel Dominan	78



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 2 Normal P – P Plot.....	66
Gambar 3 Grafik Scatterplot	69



DAFTAR LAMPIRAN

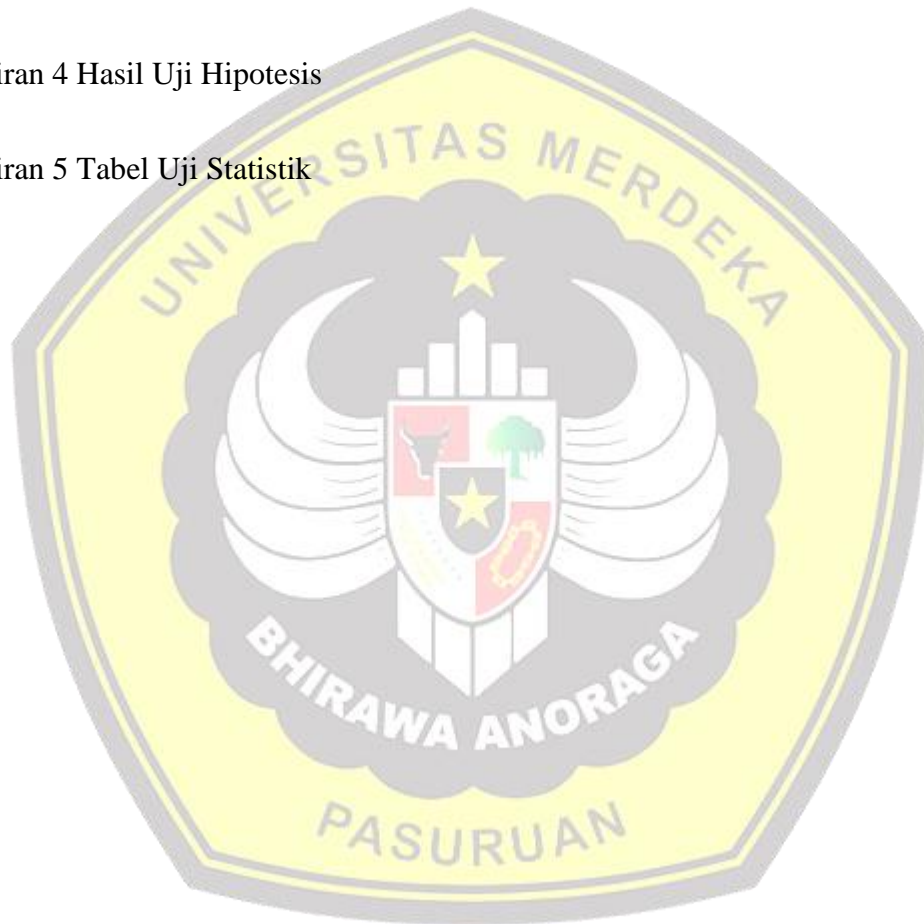
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Analisis Deskriptif

Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen

Lampiran 4 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 5 Tabel Uji Statistik



**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan *Online Customer Review*
Terhadap Keputusan Pembelian Produk Maybelline di Shopee (Studi Kasus
Mahasiswi Universitas Merdeka Pasuruan**

Putri Dila Anggita¹, Vita Fibriyani², Agnes Ratna Pudyarningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : putridila776@gmail.com¹, vita fibriyani@gmail.com², ratnahend@gmail.com³

ABSTRAK

Di Indonesia banyak brand kosmetik yang diminati oleh kaum wanita seperti, Maybelline, Make over, Wardah, Focallure dan masih banyak lagi brand kosmetik lainnya dengan berbagai macam kelebihan yang ditawarkan. Maybeline New York merupakan produk dengan kualitas nomor satu di dunia dan selalu menghadirkan inovasi modern dengan harga terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas produk dan *online customer review* terhadap keputusan pembelian produk maybelline di shopee (studi kasus mahasiswi Universitas Merdeka Pasuruan). Pada penelitian ini terdapat 82 sampel mahasiswi Universitas Merdeka Pasuruan. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari hasil angket kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dan *online customer review* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa citra merek, kualitas produk dan *online customer review* berkontribusi sebesar 74,3% terhadap keputusan pembelian sisanya 25,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Produk dan *online customer review* dan Keputusan Pembelian