

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK KECANTIKAN (Studi Pada Pelanggan VR *Beauty Center* Daerah Silo)

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

**ZEA PUTRI MEGA AYU HARIYANTI
20.10411.183**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

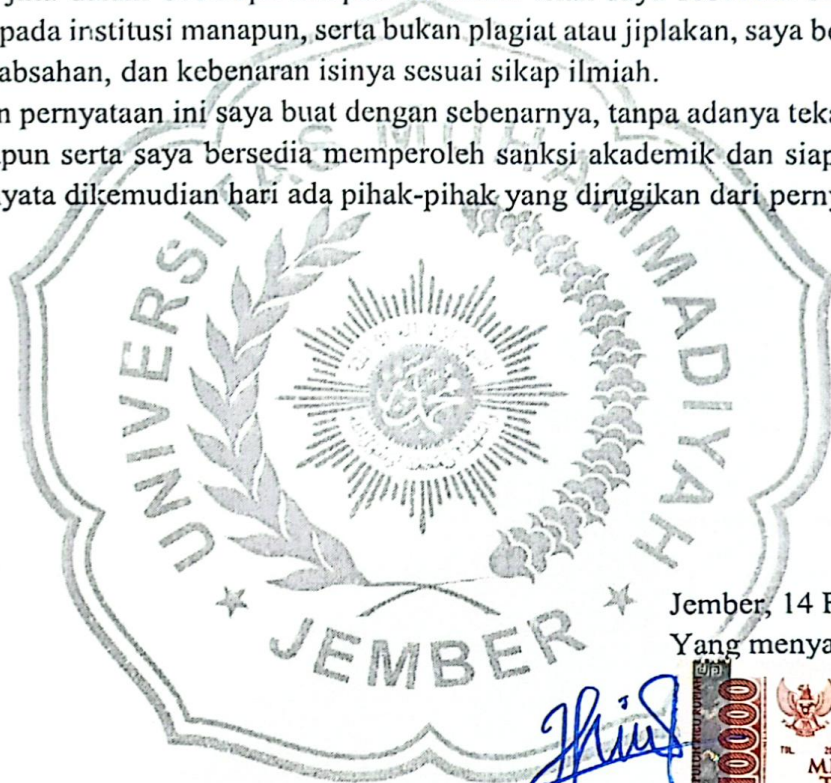
PERNYATAAN

Saya yang bertanda di bawah ini :

Nama : ZEA PUTRI MEGA AYU HARIYANTI
NIM : 2010411183
Program Studi : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK KECANTIKAN (Studi Pada Pelanggan VR Beauty Center Daerah Silo)**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan, saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



Jember, 14 Februari 2025

Yang menyatakan,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Zea', is written over the watermark and partially over the stamp.



Zea Putri Mega Ayu Hariyanti
NIM. 2010411183

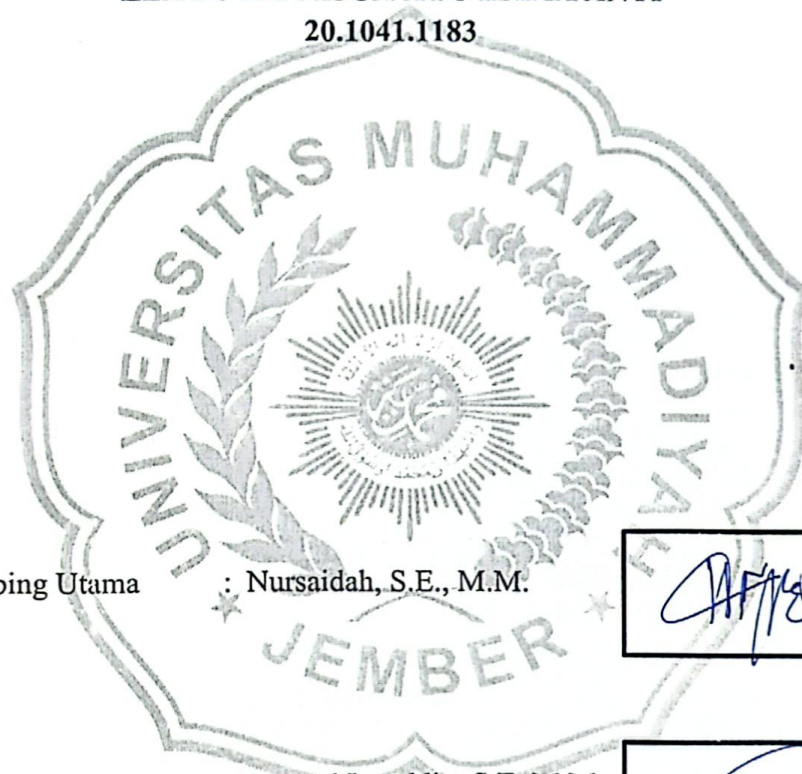
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK KECANTIKAN (Studi Pada Pelanggan *VR Beauty Center* Daerah Silo)

Oleh:

ZEA PUTRI MEGA AYU HARIYANTI

20.1041.1183



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Nursaidah, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzuddin, S.E, M.M.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Kecantikan (Studi Pada Pelanggan VR *Beauty Center* Daerah Silo) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 14 Februari 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Drs. Akhmad Suharto, MP.

NPK. 1962120118906242

Anggota 1,


Nursaidah, S.E., M.M.

NPK. 1985060111509637

Anggota 2,


Ahmad Izzuddin, S.E., M.M.

NPK. 1990100711605780

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari, S.E., M.M.

NIP. 19770812005012001

Ketua Program Studi,


Dr. Trias Setvowati, S.H., S.E., M.M.

NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat berfikir, kesahatan dan kebahagiaannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini diantaranya:

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terima kasih kepada orang tua dan keluarga besar yaitu eyang, akong, om, tante serta adik sepupu kecil yang lucu dan menggemaskan. Terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat dan kasih sayang yang tiada henti sampai saat ini. Kehadiran dan dukungan kalian sangat berarti bagi saya.
3. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji yang telah membantu dan membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi.
4. Terima kasih kepada pihak *VR Beauty Center* yang telah bersedia untuk tempat penelitian tugas akhir.
5. Terima kasih kepada Dani Miswandi, yang telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup saya, dukungan, motivasi, doa dan kasih sayang yang ditunjukkan kepada penulis, serta menghibur saya dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat untuk terus berjuang. Semoga Allah senantiasa melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah yang kita lalui.
6. Terima kasih kepada sahabatku tercinta Ajeng, Inggrita, Ayu, Fara, Rivia, Nining dan Buaya Betina (Titis, Tina, Lala) atas kehadiranmu yang selalu memberikan kekuatan dan kebahagiaan di setiap langkah perjalanan ini. Dukungan, tawa, dan dorongan kalian adalah sumber energi yang membuat saya terus maju bahkan di saat-saat tersulit sekalipun.
7. Untuk diriku sendiri. Terima kasih telah bertahan meski menghadapi segala tantangan, rintangan, keraguan, dan perjuangan yang tidak terduga. Perjalanan ini memang tidak mudah, namun saya bangga pada diri sendiri karena terus melangkah maju, meski ada kalanya saya ragu dan ingin menyerah. Perjalanan ini adalah hadiah bagi diri saya sendiri sebagai pengingat bahwa impian dapat dicapai dengan tekad, usaha, dan keyakinan, saya bisa melakukan apa pun.

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS Ar-Rad :11)

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”.

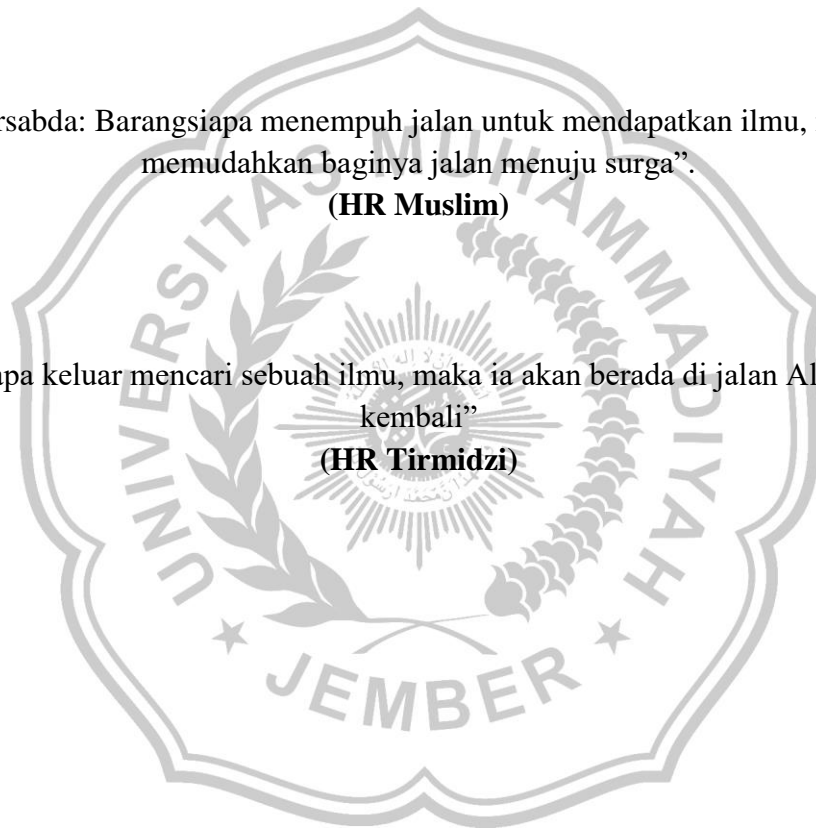
(QS Al Mujadalah: 11)

“Rasulullah bersabda: Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”.

(HR Muslim)

“Barang siapa keluar mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali”

(HR Tirmidzi)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbilalamin segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, dan hidayahnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Kecantikan (Studi Pada Pelanggan VR *Beauty Center* Daerah Silo).

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga dapat selesai, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Trias Setyowati, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. selaku dosen penguji utama yang bersedia memberikan saran dan arahan yang bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Ibu Nursaidah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ahmad Izzuddin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberi arahan dan saran dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
6. Pihak VR *Beauty Center* yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian skripsi ini.
7. Orang tua, keluarga, dan sahabatku yang selalu mendoakan dan mendukung dalam segala hal.

Atas segala amal baik yang telah diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan referensi yang bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

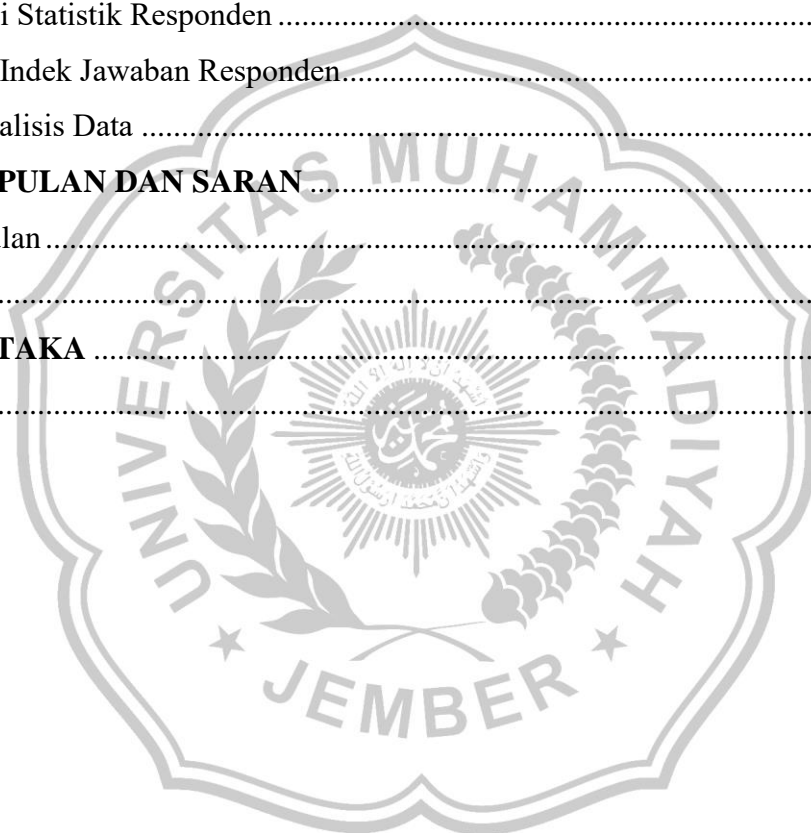
Jember, 14 Februari 2025
Penulis

Zea Putri Mega Ayu Hariyanti
NIM. 2010411183

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis Penelitian	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Penelitian	20
3.2 Definisi Operasional Variabel	20
3.3 Desain Penelitian	22
3.4 Jenis Data	22
3.5 Populasi dan Sampel	23

3.6 Teknik Pengambilan Sampel	23
3.7 Teknik Pengambilan Data.....	23
3.8 Teknik Analisa Data	24
3.9 Uji Instrumen Data	25
3.10 Analisis Regresi Berganda.....	26
3.11 Uji Hipotesis	27
3.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
4.2 Deskripsi Statistik Responden	30
4.3 Analisis Indek Jawaban Responden.....	31
4.4 Hasil Analisis Data	40
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengujung VR <i>Beauty Center</i> Daerah Silo Tahun 2023 - 2024	4
Tabel 1.2 Daftar Harga Produk dan <i>Treatment</i>	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3 Kualitas Produk (X1.1).....	30
Tabel 4.4 Kualitas Produk (X1.2).....	30
Tabel 4.5 Kualitas Produk (X1.3).....	31
Tabel 4.6 Kualitas Produk (X1.4).....	31
Tabel 4.7 Kualitas Produk (X1.5).....	32
Tabel 4.8 Kualitas Produk (X1.6).....	32
Tabel 4.9 Persepsi Harga (X2.1)	33
Tabel 4.10 Persepsi Harga (X2.2)	33
Tabel 4.11 Persepsi Harga (X2.3)	33
Tabel 4.12 Kualitas Pelayanan (X3.1).....	34
Tabel 4.13 Kualitas Pelayanan (X3.2).....	34
Tabel 4.14 Kualitas Pelayanan (X3.3).....	35
Tabel 4.15 Kualitas Pelayanan (X3.4).....	35
Tabel 4.16 Kualitas Pelayanan (X3.5).....	36
Tabel 4.17 Keputusan Pembelian Ulang (Y.1).....	36
Tabel 4.18 Keputusan Pembelian Ulang (Y.2).....	37
Tabel 4.19 Keputusan Pembelian Ulang (Y.3).....	37
Tabel 4.20 Keputusan Pembelian Ulang (Y.4).....	38
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinieritas.....	42
Tabel 4.26 Hasil Uji T	43
Tabel 4.27 Hasil Uji F	44
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengunjung VR <i>Beauty Center</i> Tahun 2024.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi VR <i>Beauty Center</i>	29
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas.....	54
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas.....	56
Lampiran 5 Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Lampiran 8 Hasil Uji T.....	57
Lampiran 9 Hasil Uji F.....	58
Lampiran 10 Hasil Uji R ²	58
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian.....	58
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian.....	59

