

PENGARUH *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *PURCHASE DECISION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PRODUK SKINCARE MS GLOW KOTA SAMARINDA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Siti Warnidah

1811102431262

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JUNI 2022**

**Pengaruh *Product Quality* Terhadap *Purchase Decision* Dan
Customer Loyalty Pada Produk Skincare Ms Glow Kota Samarinda**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Siti Warnidah

1811102431262

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Politik
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Juni 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *PURCHASE DECISION*
DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PRODUK SKINCARE MS GLOW
KOTA SAMARINDA**

Oleh:

**Siti Warnidah
1811102431262**

Samarinda, 14 Juni 2022

**Telah disetujui oleh:
Pembimbing,**



**Dewi Sartika S.ST., M.M
NIDN. 1124129401**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *PURCHASE DECISION*
DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PRODUK SKINCARE MS GLOW KOTA
SAMARINDA**

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Siti Warnidah

NIM : 1811102431262

Program Studi : S1 Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 12 Juli 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Penguji:

Penguji I : Marsha Anindita, S.E., M.S.M
NIDN. 1114099102

()

Penguji II : Dewi Sartika, S.ST., M.M.
NIDN. 1124129401

()

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik


Drs. M. Earis Wajidi, M.M., Ph.D.
NIDN.0605056501

Ketua
Program Studi Manajemen


Ihsan Syahid, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN.1107201

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Siti Warnidah
NIM : 1811102431262
Program Studi : Manajemen
Email : sitiwarnidah45@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 27 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Siti Warnidah

RIWAYAT HIDUP

Data Diri Penulis :
Nama : Siti Warnidah
Tempat,Tanggal Lahir : Sangkulirang, 22 Mei 2000
NIM : 1811102431262
Jurusan : Manajemen
Program Study : Manajemen Pemasaran
Riwayat Pendidikan :
SD : SD 007 Kaubun
SMP : SMP 04 Kaubun
SMA : SMA 01 Kaubun

Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur dengan memilih program study S1 Manajemen Pemasaran dibawah naungan jurusan Manajemen. Dan untuk memenuhi salah satu persyaratan derajat sarjana ekonomi penulis mengambil judul penelitian yaitu Pengaruh *Product Quality* Terhadap *Purchase Decision* dan *Customer Loyalty* pada produk Skincare Ms Glow Kota Samarinda.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Product Quality* terhadap *Purchase Decision* dan *Customer Loyalty* pada produk *skincare* Ms Glow di kota Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan pengolahan data menggunakan *Software SmartPLS*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada 150 responden di kota Samarinda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Product Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Purchase Decision*, variabel *Product Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*, dan variabel *Purchase Decision* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*.

Kata kunci : *Product Quality*, *Purchase Decision* dan *Customer Loyalty*.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the effect of Product Quality toward Purchase Decision and Customer Loyalty toward Ms Glow product in Samarinda city. This research used quantitative descriptive. The method used is a survey method with data processing using SmartPLS Software. Collecting data using a questionnaire were distributed to 150 respondents in Samarinda city. The result of this study indicate that Product Quality have significant impact on Purchase Decision, Product Quality variable have significant impact on Customer Loyalty, and Purchase Decision variabel have significant impact on Customer Loyalty.

Keywords: *Product Quality, Purchase Decision and Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji hanya milik Allah SWT, Dzat yang Maha Agung, Maha Sempurna, atas limpahan nikmat dan karunia yang tak henti-hentinya dianugerahkan, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Product Quality* Terhadap *Purchase Decision* dan *Customer Loyalty* Produk Skincare Ms Glow di Kota Samarinda” ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan dan kontribusi berarti dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Prof. Dr. H. Bambang Setiadji .
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur M. Farid Wajdi, S.E., M.M., Ph D
3. Ketua Program Studi Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph D.
4. Ibu Pembimbing Dewi Sartika S.ST., M.M.

5. Dosen penguji Ibu Marsha Anindita, S.E., M.S.M.
6. Keluarga besar tercinta (bapak, ibu, saudara/i) yang telah memberikan doa, semangat serta nasihat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
7. Sahabat-sahabat terdekat Febri Ambarwati, Nur Aini, Tansis Anita Kusuma Dewi, Vincentia Nona Wangge yang senantiasa memberikan semangat.
8. Rekan-rekan penyusunan dan penelitian Ade Hermawan Mahardika, Mery Ariani dan M. Lutfi Fahrullah Huasaini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang berkontribusi dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis dengan ikhlas menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk pengembangan lebih lanjut. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi teman teman program studi manajemen.

Billahittaufiq Wal Hidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Samarinda, 4 juni 2022

Penulis



Siti Warnidah
1811102431262

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian....	1
B. Rumusan Masalah....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
BAB II TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	8
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
B. Kajian Pustaka.....	13
1. Manajemen Pemasaran.....	14
2. Product Quality	14
3. Purchase Decision	16

4. Customer Loyalty	18
C. Kerangka Konseptual	19
D. Perumusan Hipotesis	19
1. Pengaruh Product Quality Terhadap Purchase Decision	20
2. Pengaruh Product Quality Terhadap Customer Loyalty	21
3. Pengaruh Purchase Decision Terhadap Customer Loyalty.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel	23
1. Populasi	23
2. Sampel	23
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
D. Sumber Data Penelitian.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	28
1. Analisis Deskriptif	28
2. Uji Validitas	29
3. Uji Reliabilitas	31
4. Model Struktural (<i>inner model</i>)	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
1. Karakteristik Responden	34
B. Uji Instrumen Data.....	39
C. Skema Model Partial Least Square (PLS).....	42
D. Model Pengukuran Atau Outer Loading.....	42
1. Uji Validitas Konvergen	44
2. Uji Validitas Diskriminan	45
3. Average Variance Extracted (AVE).....	46
4. Composite Reliabel & Cronbach Alpha.....	47

E. Model Struktural Atau Inner Model.....	48
1. Uji Goodness-Fit Model.....	48
2. Uji Hipotesis	48
F. Pembahasan Hasil Hipotesis	51
1. Pengaruh Product Quality Terhadap Purchase Decision	52
2. Pengaruh Product Quality Terhadap Customer Loyalty	54
3. Pengaruh Purchase Decision Terhadap Customer Loyalty	55
BAB V PENUTUP	58
A. Simpulan	58
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Merek Produk Kosmetik Terlaris	2
Gambar 1.2 Penjualan Ms Glow	3
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	19
Gambar 4.1 Model Struktural	42
Gambar 4.2 Model Struktural Algoritma	50

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Table 3.1 pengukuran Variabel Penelitian	25
Table 3.2 Analisis Deskriptif	28
Table 3.3 Parameter Uji Validasi Dalam Model Pengukuran PLS	31
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	35
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Lama Pemakaian.....	35
Tabel 4.4 Persentase Tanggapan Responden Variabel <i>Product Quality</i>	36
Tabel 4.5 Persentase Tanggapan Responden Variabel <i>Purchase Decision</i> ...	38
Tabel 4.6 Persentase Tanggapan Responden Variabel <i>Customer Loyalty</i>	39
Tabel 4.7 Uji Validitas SPSS	40
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas SPSS	41
Tabel 4.9 Hasil <i>Loading Factor</i>	43
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i>	44
Tabel 4.11 Hasil <i>Cross Loading</i>	45
Tabel 4.12 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	46
Tabel 4.13 Hasil <i>Composite Reliability & Cronbach Alpha</i>	47
Tabel 4.14 Hasil <i>R-Square</i>	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	65
Lampiran 2 Uji Validitas SPSS.....	67
Lampiran 3 Frekuensi Tabel	69
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	73
Lampiran 5 Model Struktural PLS.....	74
Lampiran 6 <i>Loading Factor</i>	75
Lampiran 7 <i>Outer Loading</i>	76
Lampiran 8 <i>Cross Loading</i>	76
Lampiran 9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	76
Lampiran 10 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	77
Lampiran 11 <i>R-Square</i>	77
Lampiran 12 Uji Hipotesis	77