

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LILIN AROMATERAPI

DE EVE DI JAKARTA

Oleh:

Nama : Ansell Hermawan

NIM : 29219154

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2023

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LILIN AROMATERAPI DE EVE DI JAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama : Ansell Hermawan

NIM : 29219154

Jakarta, 14 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





ABSTRAK

Ansell Hermawan / 29219154 / 2023 / Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Lilin Aromaterapi De Eve di Jakarta / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Perkembangan dalam sektor ekonomi dan teknologi yang kian pesat menjadikan persaingan dalam dunia bisnis semakin luas dan ketat terlebih dengan terjadinya pandemi Covid-19, khususnya di Indonesia. Hal ini kemudian membuat para pelaku bisnis perlu membuat strategi bersaing yang lebih baik untuk dapat mempertahankan eksistensi bisnisnya ditengah persaingan yang semakin ketat tersebut, khususnya pada produk lilin aromaterapi. Salah satu produk lilin aromaterapi asal Indonesia yang berjuang ditengah persaingan ketat tersebut adalah De Eve, dimana terdapat semakin banyak pemain baru yang menyediakan produk dengan fungsi serupa. Dalam menghadapi persaingan ketat tersebut, faktor-faktor seperti kualitas produk dan harga merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Atas dasar ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian produk lilin aromaterapi De Eve di Jakarta.

Adapun teori yang digunakan dalam mendukung penelitian ini adalah teori kualitas produk, harga, dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, kualitas produk dan harga sebagai variabel independen, sedangkan keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

Objek dalam penelitian ini adalah produk lilin aromaterapi De Eve. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Form* kepada 108 responden, dimana teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah *SEM (Structural Equation Modeling)* dengan menggunakan *software WarpPLS 8.0*.

Hasil dan kesimpulan penelitian ini menunjukkan bukti kebenaran atas hipotesis yang diajukan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Ansell Hermawan / 29219154 / *The Influence of Product Quality and Price on Purchasing Decisions of De Eve Aromatherapy Candle Products in Jakarta* / Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

The rapid developments in the economic and technology sectors have made competition in the business world even wider and tighter, especially with the Covid-19 pandemic, specifically in Indonesia. This makes businessman need to make better competitive strategies to be able to maintain their business existence amidst increasingly fierce competition, especially in aromatherapy candle products. One of the aromatherapy candle products from Indonesia that is struggling amidst the tough competition is De Eve, where there are more and more new players providing products with similar functions. In facing this fierce competition, factors such as product quality and price are important things that can influence consumer purchasing decisions. Therefore, this study aims to determine the effect of product quality and price on purchasing decisions for De Eve aromatherapy candle products in Jakarta.

The theory used to support this research is the theory of product quality, price, and purchasing decisions. In this study, product quality and price are the independent variables, while purchasing decisions are the dependent variable.

The object of this research is the De Eve aromatherapy candle product. The data collection technique used in this study was a communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Form to 108 respondents, where the sampling technique used was the non-probability sampling technique, the judgment sampling approach. The procedure used for model testing and data processing is a SEM (Structural Equation Modeling) using WarpPLS 8.0 software.

The results and conclusions of this study show evidence of the truth of the hypothesis proposed that product quality and price have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *Product Quality, Price, Purchase Decision.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Lilin Aromaterapi De Eve di Jakarta” ini dengan lancar untuk dapat memperoleh gelar sarjana manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Walaupun dalam proses penyusunan skripsi ini didapati banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun hal tersebut dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia untuk meluangkan segenap waktu, tenaga, dan pikiran untuk dapat memberikan bantuan yang sangat besar berupa segala bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan pengajaran dan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan *staff* Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak memberikan bantuan pada penulis, mulai dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa selalu memberikan dukungan, hiburan, dan doa untuk penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Maccella Liliana, M. Bahtiar, Livia Adeline, dan Michelle Josephine selaku kerabat dekat penulis yang senantiasa memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.





6. Seluruh pihak lain yang mungkin tidak dapat/belum disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis sadar bahwasannya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca dengan tujuan untuk membantu penulis dalam membuat karya yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberi manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca dan dapat menjadi bahan referensi tambahan yang berguna bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, April 2023

Penulis

Ansell Hermawan

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|------|
| PENGESAHAN..... | i |
| ABSTRAK..... | ii |
| ABSTRACT | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 9 |
| C. Batasan Masalah..... | 9 |
| D. Batasan Penelitian..... | 9 |
| E. Rumusan Masalah..... | 10 |
| F. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| G. Manfaat Penelitian..... | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Landasan Teori | 12 |
| B. Tinjauan Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| C. Kerangka Pemikiran | 34 |
| D. Hipotesis Penelitian | 37 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 38 |
| A. Objek Penelitian | 38 |



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





| | | |
|--|-------------------------------------|-----------|
| B. | Desain Penelitian | 38 |
| C. | Variabel Penelitian | 41 |
| D. | Teknik Sampling..... | 44 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data | 44 |
| F. | Teknik Analisis Data | 45 |
| BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | | 55 |
| A. | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 55 |
| B. | Analisis Deskriptif..... | 57 |
| C. | Hasil Penelitian..... | 75 |
| D. | Pembahasan | 76 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | 81 |
| A. | Simpulan..... | 81 |
| B. | Saran | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 83 |
| LAMPIRAN | | 87 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu 1..... | 31 |
| Tabel 2.2 | Penelitian Terdahulu 2..... | 32 |
| Tabel 2.3 | Penelitian Terdahulu 3..... | 32 |
| Tabel 2.4 | Penelitian Terdahulu 4..... | 33 |
| Tabel 2.5 | Penelitian Terdahulu 5..... | 33 |
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk..... | 41 |
| Tabel 3.2 | Operasionalisasi Variabel Harga | 42 |
| Tabel 3.3 | Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian..... | 43 |
| Tabel 4.1 | Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pembelian Produk Lilin Aromaterapi De Eve Lebih dari Satu..... | 57 |
| Tabel 4.2 | Persentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta..... | 57 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk | 58 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Validitas Variabel Harga..... | 59 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian | 59 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Ulang Validitas Variabel Kualitas Produk..... | 60 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Ulang Validitas Variabel Keputusan Pembelian..... | 61 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Ulang Kedua Validitas Variabel Keputusan Pembelian | 61 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel..... | 63 |
| Tabel 4.10 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 63 |
| Tabel 4.11 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 64 |
| Tabel 4.12 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 65 |
| Tabel 4.13 | Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk..... | 66 |
| Tabel 4.14 | Skor Rata-Rata Variabel Harga..... | 68 |
| Tabel 4.15 | Skor Rata-Rata Variabel Keputusan Pembelian..... | 70 |





| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.16 | Hasil Evaluasi Model Struktural | 72 |
| Tabel 4.17 | Pengaruh Hubungan Antar Variabel | 75 |

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Indeks Persaingan Usaha di Indonesia (2018-2021) | 1 |
| Gambar 1.2 | Grafik Persaingan Bisnis di Singapura, Amerika Serikat, Tiongkok, Jepang, dan Korea Selatan..... | 2 |
| Gambar 1.3 | Analisis Hasil Survei Dampak Covid-19 terhadap Pelaku Usaha | 4 |
| Gambar 1.4 | Ragam Produk Lilin Aromaterapi pada Aplikasi Shopee..... | 5 |
| Gambar 1.5 | Indeks Kota dengan Tingkat <i>Stress</i> Tertinggi Tahun 2021 | 6 |
| Gambar 1.6 | Keluhan Konsumen Produk Lilin Aromaterapi De Eve | 7 |
| Gambar 1.7 | Lilin Aromaterapi De Eve pada Aplikasi <i>E-Commerce</i> | 8 |
| Gambar 2.1 | Tahapan Proses Keputusan Pembelian..... | 25 |
| Gambar 2.2 | Hubungan Antar Variabel Penelitian..... | 37 |
| Gambar 4.1 | Logo De Eve | 56 |
| Gambar 4.2 | Produk Lilin Aromaterapi De Eve..... | 56 |
| Gambar 4.3 | Hasil Uji Hipotesis..... | 74 |

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------------|---|-----|
| LAMPIRAN 1 | Kuesioner..... | 87 |
| LAMPIRAN 2 | Data Kuesioner | 91 |
| LAMPIRAN 3 | Hasil Output..... | 106 |
| | 1. Uji Validitas..... | 106 |
| | 2. Uji Reliabilitas | 107 |
| | 3. Karakteristik Responden..... | 107 |
| | 4. Statistik Deskriptif Tiap Variabel | 109 |
| | 5. Hasil Evaluasi Model Struktural | 118 |
| | 6. Hasil Pengujian Hipotesis | 118 |

HAK Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.