

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
THE BODY SHOP DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh:**

**SARAH REGINA SIMATUPANG  
20012010253**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SURABAYA**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK THE  
BODY SHOP DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

**SARAH REGINA SIMATUPANG**

**20012010253 / FEB / EM**

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 13 September 2024

**Koordinator Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis**

**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si**  
**NIP. 196901132021212003**

**Pembimbing Utama**

**Drs. Ec. Hery Pudioprayono, S.M, M.M**  
**NIP. 197902222021210006**

**Pembimbing Pendamping**

**Virginia Mandasari, S.MB, MSM**  
**NIP. 199109122020122012**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP**  
**NIP. 196304201991032001**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sarah Regina Simatupang  
NPM : 20012010253  
Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop di Kota Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 14 September 2024

Yang Menyatakan



( Sarah Regina Simatupang )

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya Dalam melancarkan dalam penyelesaian skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Brand Image*,Kualitas Produk,Preepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian di Kota Surabaya”** sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya.

Penulis menyadari, skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim;
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani,S.E.,M.Si, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Pak Drs.Ec. Hery Pudjoprastyono, M.M, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini;

5. Ibu Virginia Mandasari, S,MB, MSM, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan,dukungan,dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh Staff Dosen dan Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur yang telah membantu dalam proses pengerjaan usulan penelitian ini;
7. Kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan berupa doa, motivasi, dan finansial selama kegiatan kuliah saya;
8. Seluruh sahabat penulis terutama yang telah mendukung dan membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk penyempurnaan susunan ini. semoga penyusunan dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya,20 Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 Landasan Teori .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Hubungan Antar Variabel .....</b>	<b>33</b>
<b>2.4 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>37</b>
<b>2.5 Hipotesis .....</b>	<b>38</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
<b>3.1 Operasional dan Pengumpulan Variabel.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2 Teknik Penentuan Sampel .....</b>	<b>46</b>
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>47</b>
<b>3.4 Uji Validitas dan Uji Rehabilitas.....</b>	<b>49</b>
<b>3.5 Teknik Analisis dan Uji HIpotesis.....</b>	<b>50</b>

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
<b>4.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>61</b>
<b>4.2    Deskripsi Hasil Penelitian .....</b>	<b>62</b>
<b>4.3    Analisis Data .....</b>	<b>77</b>
<b>4.4    Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>89</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>95</b>
<b>5.1    Kesimpulan .....</b>	<b>95</b>
<b>5.2    Saran.....</b>	<b>96</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Review negative</i> dari <i>costumer</i> tentang kualitas produk.....	6
Gambar 1.2 <i>Review negative</i> tentang harga produk.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 3.1 Langkah-langkah analisis PLS.....	49
Gambar 3.2 Gambar Diagram Jalur .....	50
Gambar 4.1 Outer Model dengan <i>Factor Loading</i> , <i>Path Coefficient</i> dan <i>R-Square</i> ..	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Top Brand Index 2019-2023.....	5
Tabel 3.1 Tabel Variabel Operasional.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	70
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel X1.....	70
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel X2.....	72
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel X3.....	78
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Y.....	80
Tabel 4.7 Tabel Outlier.....	83
Tabel 4.8 Tabel Output Outer Loading.....	84
Tabel 4.9 Tabel Cross Loading.....	86
Tabel 4.10 Tabel AVE.....	88
Tabel 4.11 Composite Reability.....	90
Tabel 4.12 Tabel Latent Variabel Correlations.....	91
Tabel 4.13 Tabel R-Square.....	93
Tabel 4.14 Tabel Uji Kualitas.....	94

**PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK THE BODY SHOP  
DI KOTA SURABAYA**

**Oleh :**

**SARAH REGINA SIMATUPANG  
20012010253/FEB/EM**

**ABSTRAK**

The Body Shop merupakan salah satu perusahaan kosmetik yang cukup besar di industri kecantikan. The Body Shop merupakan salah satu pelopor merek yang ramah lingkungan dan alami. Namun dalam tiga tahun terakhir, dari tahun 2019 sampai tahun 2023, The Body Shop mengalami penurunan dalam minat konsumen dalam melakukan keputusan pembelian serta beberapa ulasan terkait dengan kualitas produk dan persepsi harga pada produk The Body Shop.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga terhadap Keputusan pembelian produk The Body Shop di Kota Surabaya. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Surabaya yang pernah membeli dan menggunakan produk The Body Shop. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 115 responden yang dikumpulkan dengan purposive sampling, yaitu Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan kriteria tertentu pada sampel. Analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian produk The Body Shop di Surabaya. (2) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian produk The Body Shop di Surabaya. (3) Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian produk The Body Shop di Surabaya.

**Kata Kunci :** *Brand Image*, Kualitas Produk, Persepsi Harga, Keputusan Pembelian