

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN REVIEW
PEMBELI ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DAN PEMBELIAN BERULANG**

(Studi Kasus pada Konsumen *Hand & Body Lotion* Vaseline di

Surabaya)

SKRIPSI



Diajukan oleh :

TIARA BELEN RANTE TADUNG

21032010187

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2025**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *REVIEW* PEMBELI
ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN PEMBELIAN
BERULANG**

(Studi Kasus Pada Konsumen *Hand & Body Lotion Vaseline* di Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



**Diajukan Oleh:
TIARA BELEN RANTE TADUNG
NPM.21032010187**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

JAWA TIMUR

SURABAYA

2025

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *REVIEW* PEMBELI
ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN PEMBELIAN
BERULANG**

(Studi Kasus Pada Konsumen *Hand & Body Lotion* Vaseline di Surabaya)

Disusun Oleh:

TIARA BELEN RANTE TADUNG

21032010187

**Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 10 Juni 2025**

Tim Penguji :

1.

Hafid Syaifullah, S.ST., MT.

NIP. 196211261988032001

2.

Mega Cattleya P.A.I, S.ST., MT.

NIP. 212119921112290

Pembimbing :

1.

Dr. Ir. Minto Waluvo, MM

NIP. 196111301990031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**

Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P

NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Tiara Belen Rante Tadung

NPM : 21032010187

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN)~~ /
SKRIPSI / ~~TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Mei, TA 2024/2025.

Dengan judul : **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *REVIEW*
PEMBELI *ONLINE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DAN PEMBELIAN BERULANG (Studi Kasus Pada Konsumen
Hand & Body Lotion di Surabaya)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Hafid Syaifullah, S.ST., MT.
3. Mega Cattleya P.A.I., S.ST., MT.

(
(
(

Surabaya, 10 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.

NIP. 196111301990031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Belen Rante Tadung
NPM : 21032010187
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan



Tiara Belen Rante Tadung
NPM. 21032010187

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya atas segala limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan *Review Pembeli Online* terhadap Keputusan Pembelian dan Pembelian Berulang”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah mendukung proses berjalannya penyusunan skripsi, meliputi:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., IPU., Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., Selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT Selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menyusun skripsi.

5. Bapak Hafid Syaifullah, S.ST., MT dan Ibu Mega Cattleya P.A.I., S.ST., MT selaku Dosen Penguji yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi serta semua dosen yang mengajar, membimbing dan memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis selama kuliah.
6. Bapak Tandungan dan Ibu Ratna Ningsih selaku orang tua dari penulis dan Rania Agatha selaku adik, terimakasih atas doa, restu, cinta, perhatian, kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis hingga saat ini.
7. Ryan Setyo Putro selaku kekasih dari penulis yang telah menjadi sumber semangat, motivasi, dan ketenangan di saat penulis menghadapi berbagai tantangan. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, dan dukungan tanpa henti yang telah diberikan selama proses ini.
8. Sahabat terdekat meliputi Sonia, Salsa, Abella, Efprillia, Nurmalasari, Fariska, Annisa, Diva, Rahmania, Hafiz dan Husen yang selalu memberikan dukungannya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
9. Teman-teman seperantauan meliputi Novita, Aurelia, Salma, Naomi dan Nessa yang telah membuat hari-hari penulis lebih berwarna selama menempuh pendidikan di Prodi Teknik Industri.
10. Pihak-pihak lain yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam proses berjalannya magang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis sehingga dapat menjadi acuan untuk lebih baik lagi di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan

manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen.

Surabaya, 09 Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Asumsi – Asumsi.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kosmetik	12
2.2 <i>Hand & Body Lotion</i>	13
2.3 Vaseline	14
2.4 Harga	14
2.5 Kualitas Produk.....	18
2.6 <i>Review Pembeli Online</i>	20
2.7 Keputusan Pembelian.....	22
2.8 Pembelian Berulang	24

2.9	Pengaruh Antar Variabel	27
2.9.1	Pengaruh Harga (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y1)	27
2.9.3	Pengaruh <i>Review</i> Pembeli <i>Online</i> (X1) Terhadap Pembelian (Y1)	27
2.9.4	Pengaruh Harga (X1) Terhadap Pembelian Berulang (Y2)	28
2.9.5	Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Pembelian Berulang (Y2) 28	
2.9.6	Pengaruh <i>Review</i> Pembeli <i>Online</i> (X1) Terhadap Pembelian Berulang (Y2)	29
2.9.7	Hubungan Keputusan Pembelian (Y1) dan Pembelian Berulang (Y2) 29	
2.10	<i>Software</i> SEM	30
2.10.1	Konvensi SEM	32
2.10.2	Urutan Langkah SEM	34
2.11	Pengukuran hubungan Harga, Kualitas Produk dan <i>Review</i> Pembeli <i>Online</i>	42
2.11.1	Kuesioner	42
2.11.2	Skala Data	43
2.11.3	Sampel	47
2.12	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	48
2.13	Hipotesis	49
2.14	Penelitian Terdahulu	51
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	55
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian	55
3.2.1	Variabel Eksogen (Variabel Bebas)	55
3.2.2	Variabel Endogen (Variabel Terikat)	56

3.3	Teknik Pengumpulan Data	59
3.4	Langkah – Langkah Penelitian dan Pemecahan Masalah	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		69
4.1	Pembuatan Path Diagram.....	69
4.2	Penyusunan Kuesioner	70
4.3	Penyebaran Kuesioner.....	71
4.4	Ditribusi Frekuensi.....	71
4.5	Pengolahan Data Kuesioner	72
4.5.1	Uji Kecukupan Data.....	72
4.5.2	Memilih Matriks dan Estimasi SEM.....	72
4.6	Konversi <i>Path Diagram</i>	73
4.6.1	Persamaan Pengukuran <i>Measurement Model</i>	73
4.6.1.1	Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit Test</i>)	73
4.6.1.2	Uji Validitas.....	76
4.6.1.3	Uji Signifikasi	77
4.6.1.4	Uji Reliabilitas	78
4.6.1.5	Uji Korelasi	79
4.6.2	Persamaan Pengukuran <i>Structural Model</i>	79
4.6.2.1	Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit Test</i>)	79
4.6.3	Modifikasi Model.....	83
4.6.3.1	Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit Test</i>)	83
4.6.3.2	Uji Validitas Modifikasi Model.....	85
4.6.3.3	Uji Signifikasi Modifikasi Model	86
4.6.3.4	Uji Reliabilitas Modifikasi Model	86
4.6.3.5	Interpretasi Model	87

4.7	Persamaan Simultan.....	88
4.8	Uji Hipotesis.....	90
4.8.1	Uji Hipotesis Ke-1.....	90
4.8.2	Uji Hipotesis Ke-2.....	90
4.8.3	Uji Hipotesis Ke-3.....	91
4.8.4	Uji Hipotesis Ke-4.....	91
4.8.5	Uji Hipotesis Ke-5.....	92
4.8.6	Uji Hipotesis Ke-6.....	92
4.8.7	Uji Hipotesis Ke-7.....	93
4.9	Pembahasan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....		106
LAMPIRAN.....		115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Top Brand Index <i>Hand & Body Lotion</i>	2
Gambar 1. 2 Komentar Konsumen.....	6
Gambar 1. 3 Kerangka Konseptual	7
Gambar 4. 1 Model Pengaruh Harga, Kualitas Produk, <i>Review Pembeli Online</i> Terhadap Keputusan Pembelian dan Pembelian Berulang.....	69
Gambar 4. 2 Pemilihan Matriks dan Estimasi pad AMOS 26.....	73
Gambar 4. 3 <i>Measurement Model</i> Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan <i>Review</i> <i>Pembeli Online</i> Terhadap Keputusan Pembelian dan Pembelian Berulang.....	75
Gambar 4. 4 <i>Structural Model</i> Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan <i>Review</i> <i>Pembeli Online</i> Terhadap Keputusan Pembelian dan Pembelian Berulang.....	81
Gambar 4. 5 Modifikasi Model Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Terhadap Keputusan Pembelian dan Pembelian Berulang	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index <i>Hand & Body Lotion</i>	2
Tabel 1. 2 Analisa Harga <i>Hand & Body Lotion</i>	3
Tabel 1. 3 Matriks Perbandingan Antar Produk	4
Tabel 2. 1 <i>Goodness of Fit Indices</i>	40
Tabel 3. 1 Tabel Identifikasi Variabel dan Indikator Variabel	58
Tabel 4. 1 Rentang dan Indikator	72
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Tiap Indikator.....	72
Tabel 4. 3 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value</i>	73
Tabel 4. 4 <i>Estimate Standarized Regression Weights</i>	76
Tabel 4. 5 Tabel Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4. 6 Uji Korelasi	79
Tabel 4. 7 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Structural Model</i>	79
Tabel 4. 8 <i>Covariances Modification Indices</i>	82
Tabel 4. 9 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Modification Model</i>	83
Tabel 4. 10 Uji Validitas <i>Modification Model</i>	85
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Modifikasi Model.....	87
Tabel 4. 12 Rekap Hipotesis.....	94

ABSTRAK

Karena permintaan masyarakat yang semakin meningkat terhadap produk kecantikan, mengakibatkan industri kosmetik saat ini berkembang dengan cepat. Saat ini di Indonesia terdapat banyak jenis kosmetik, termasuk *hand & body lotion*. Vaseline adalah salah satu merek *hand & body lotion* yang beredar secara *offline* maupun *online*. Namun, berdasarkan data dari Brand Index 2024, *hand & body lotion* Vaseline mengalami penurunan yang cukup signifikan sebesar 4,3 %. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui apakah harga, kualitas produk, dan *review* pembeli *online* memengaruhi keputusan mereka untuk membeli dan membeli ulang produk. Pada penelitian ini metode *Structural Equation Model* (SEM) dipilih karena memungkinkan pengujian simultan dari berbagai hubungan. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak AMOS untuk mengolah data. Pengambilan sampel *non-probability* digunakan untuk 120 responden kuesioner yang menggunakan *lotion* Vaseline dengan kriteria usia 15 – 50 tahun dan berjenis kelamin wanita. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas produk, dan *review* pembeli *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kemudian, harga, kualitas produk, dan *review* pembeli *online* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian berulang. Sedangkan pembelian juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian berulang.

Kata Kunci : Amos, Harga, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, Pembelian Berulang, *Review* Pembeli *Online*

ABSTRACT

Due to the increasing public demand for beauty products, the cosmetic industry is currently growing rapidly. Currently in Indonesia there are many types of cosmetics, including hand & body lotion. Vaseline is one of the hand & body lotion brands that are sold offline and online. However, based on data from the Brand Index 2024, Vaseline hand & body lotion has experienced a significant decline of 4.3%. Therefore, researchers want to know whether price, product quality, and online buyer reviews influence their decisions to buy and repurchase products. In this study, the Structural Equation Model (SEM) method was chosen because it allows simultaneous testing of various relationships. This study uses AMOS software to process data. Non-probability sampling was used for 120 questionnaire respondents who used Vaseline lotion with age criteria of 15-50 years and female gender. The results showed that price, product quality, and online buyer reviews had a positive and significant effect on purchasing decisions. Then, price, product quality, and online buyer reviews also had a positive and significant effect on repeat purchases. While purchases also had a positive and significant effect on repeat purchases

Keywords: *Amos, Online Buyer Review, Price, Purchase Decision, Product Quality, Repeat Purchase*