

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PRODUK
PELEMBAB WAJAH RAMAH LINGKUNGAN**

JIHANNISA SAFITRI

1705618072



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***THE INFLUENCE OF PRICE AND PRODUCT QUALITY ON
REPURCHASE INTENTION THROUGH CONSUMER
SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE IN
ENVIRONMENTALLY FRIENDLY FACIAL MOISTURIZER
PRODUCTS***

JIHANNISA SAFITRI

1705618072



*This paper is writteb as one of the requitments to obtain a Bachelor of
Management degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta*

SI MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

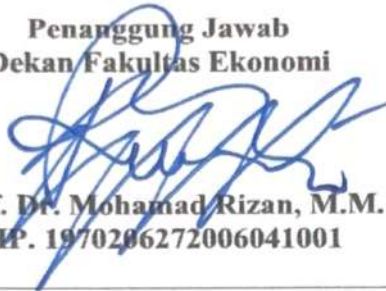
JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025






LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
NIP. 1970206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM 199110182019031014 (Ketua)		31/01/2025
2	Dr. Agung Wahyu Handaru, S.T., M.M. 197811272006041001 (Penguji 1)		31/01/2025
3	Ika Febrilia, S.E., M.M. 198702092015042001 (Penguji 2)		06/02/2025
4	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. 1970206272006041001 (Pembimbing 1)		13/02/2025
5	Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, ST, MM, Ph.D 197509162006041001 (Pembimbing 2)		13/02/2025
Nama : Jihannisa Safitri No. Registrasi : 1705618072 Program Studi : SI Manajemen Tanggal Lulus :			

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Jihannisa Safitri

Menyemina - Dignitas

PERNYATAAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Jihannisa Safitri
NIM : 1705618072
Fakultas/Prodi : Ekonomi/SIManajemen
Alamat email : jihannisass@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT
BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK PELEMBAB WAJAH
RAMAH LINGKUNGAN**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2025

Penulis

(Jihannisa Safitri)

ABSTRAK

Jihannisa Safitri, 2024; Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* pada produk pelembab wajah ramah lingkungan. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M & Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, MM., Ph.D.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan instrument berupa kuesioner. Sampel penelitian yang dikumpulkan minimal 200 responden yang pernah membeli produk *Calm Down Moisturizer*. software yang digunakan pada analisis data adalah SPSS 25 dan Lisrel 8.8. Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kepuasan konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*.

Kata Kunci: harga,kepuasan konsumen,kualitas produk, minat beli ulang.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Jihannisa Safitri, 2024; The Effect of Price and Product Quality on Repurchase Intention through Consumer Satisfaction as an intervening variable on Environmentally Friendly Facial Moisturizer Products Bachelor of Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, Advisory Team: Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M & Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, MM., Ph.D.

This study aims to determine whether price and product quality affect repurchase intention through consumer satisfaction as an intervening variable. The data collection method used is a survey method with an instrument in the form of a questionnaire. The research sample collected was at least 200 respondents who had purchased the Calm Down Moisturizer product. The software used in data analysis is SPSS 25 and Lisrel 8.8. The results of the hypothesis test indicate that price has a positive and significant effect on repurchase intention, product quality has a positive and significant effect on repurchase intention, consumer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase intention, price has a positive and significant effect on consumer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, price has a positive and significant effect on repurchase intention through consumer satisfaction as an intervening variable, product quality has a positive and significant effect on repurchase intention through consumer satisfaction as an intervening variable.

Keywords: price, consumer satisfaction, product quality, repurchase intention.

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan nikmat sehat yang telah memudahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi berjudul "**Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel *intervening* pada Produk Pelembab Wajah Ramah Lingkungan**" Shalawat serta salam peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu dan mendukung secara moril dalam penyelesaian skripsi ini kepada:

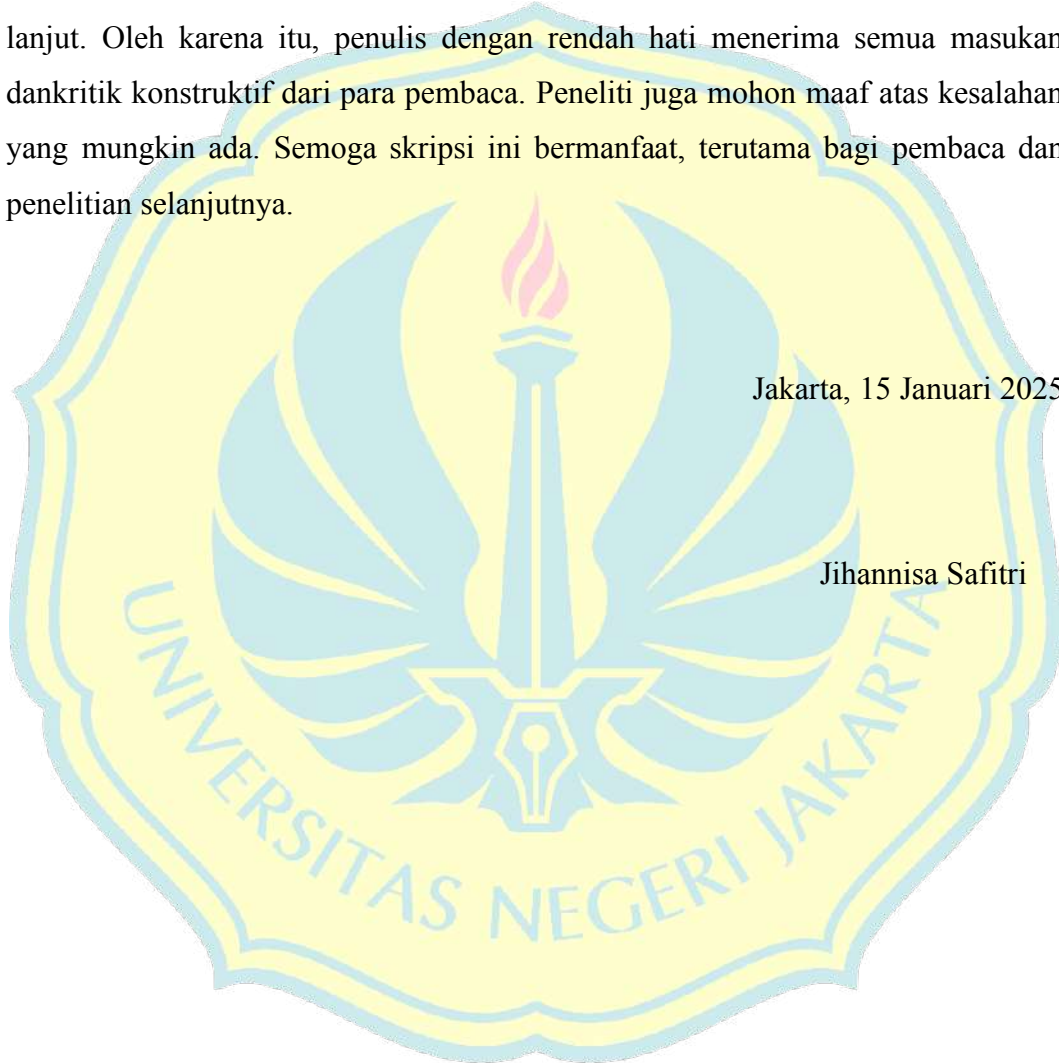
1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. M. Edo Suryawan Siregar, SE., M.B.A selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dosen Pembimbing satu yang telah membimbing serta membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, MM., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing dua yang telah membimbing serta membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan bimbingan selama studi ini.
6. Keluarga tercinta khususnya kedua orang tua peneliti, Bapak Danang Trimulyono dan Ibu Rini Yulianti yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan support peneliti, Zahra Khumaira, Rizki Nurul Laili, Bagas Mufhtie, Adli Rohim, Aditya Erlangga Putra, Della Fitri, Nadra Rizki Viorani, dan Kak Tessa Kusuma Dewi yang senantiasa

terus memberikan dukungan dan menemani peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

Peneliti mengakui masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan peneliti sehingga disadari bahwa penelitian ini masih memiliki potensi pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima semua masukan dan kritik konstruktif dari para pembaca. Peneliti juga mohon maaf atas kesalahan yang mungkin ada. Semoga skripsi ini bermanfaat, terutama bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Jakarta, 15 Januari 2025

Jihannisa Safitri



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

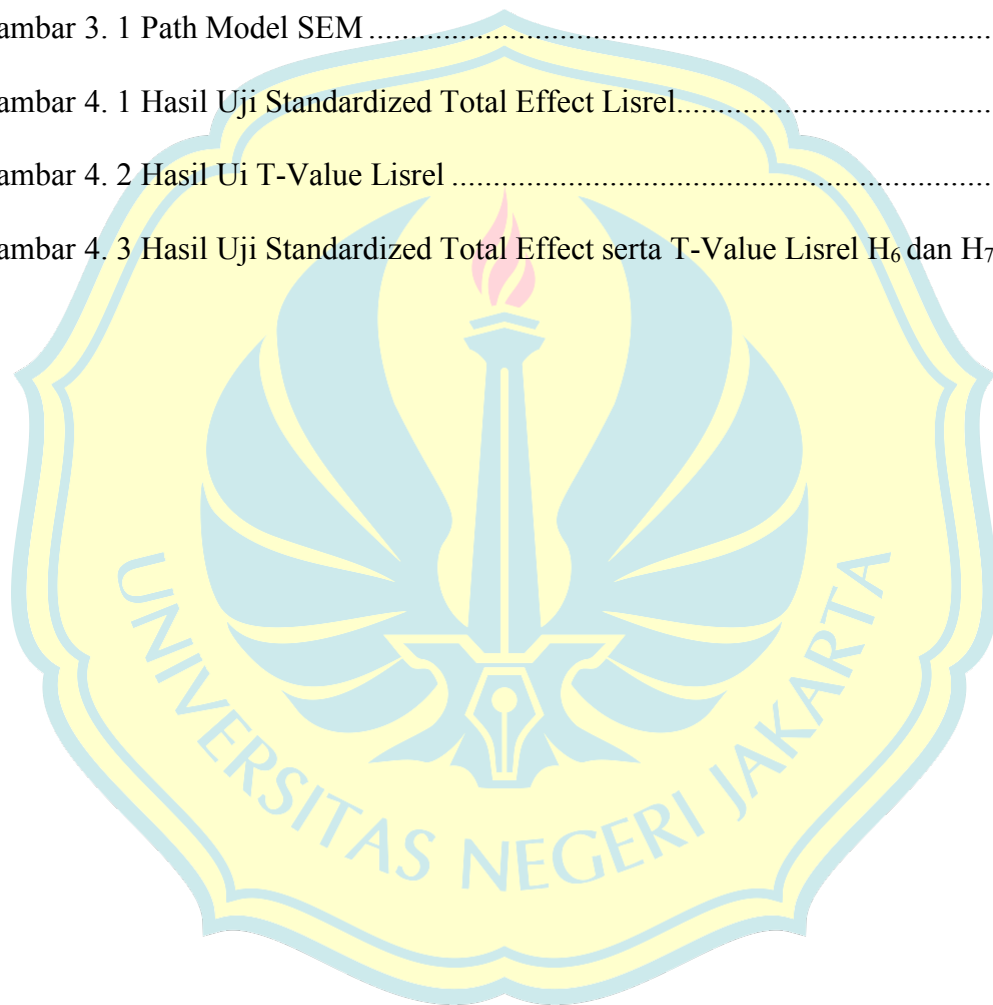
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Keterbaruan Penelitian.....	11
BAB II.....	12
A. Deskripsi Konseptual.....	12
1. Minat Beli Ulang.....	12
2. Harga.....	13
3. Kualitas Produk.....	15
4. Kepuasan Konsumen.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	17

C. Kerangka Teori	24
D. Kerangka Konseptual	30
BAB III	31
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
B. Metode Penelitian	31
1. Populasi	32
2. Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Operasionalisasi Variabel Penelitian serta Pengukurannya	33
1. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	33
2. Skala Pengukuran.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Uji Instrumen.....	38
1. Analisis Deskriptif	38
2. Uji Validitas.....	38
3. Uji Reliabilitas	38
4. Uji Kesesuaian Model	39
5. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	41
6. Uji Hipotesis	41
7. Model SEM.....	42
BAB IV	43
A. Deskripsi Data.....	43
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
2. Karakteristik Responen berdasarkan Usia	43
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	44
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
B. Analisis Deskriptif	45
1. Analisis Deskriptif Harga	46

2.	Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	47
3.	Analisis Deskriptif Minat Beli Ulang.....	49
4.	Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	50
C.	Penelitian	52
1.	Uji Validitas dan Reabilitas	52
2.	Uji Kelayakan Model	54
3.	Uji Hipotesis	55
D.	Pembahasan	57
1.	Harga terhadap Minat Beli Ulang	57
2.	Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	58
3.	Kepuasan konsumen terhadap Minat Beli Ulang.....	59
4.	Harga terhadap Kepuasan Konsumen	59
5.	Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
6.	Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen.....	61
7.	Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen.....	62
BAB V	64
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Implikasi.....	65
1.	Implikasi Teoretis.....	65
2.	Implikasi Praktis	65
C.	Keterbatasan Penelitian	67
D.	Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	75
RIWAYAT HIDUP	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top Survey Jenis Produk Beauty and Care di E-commerce Indonesia	3
Gambar 1. 2 Produk Calm Down Moisturizer	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3. 1 Path Model SEM	42
Gambar 4. 1 Hasil Uji Standardized Total Effect Lisrel.....	54
Gambar 4. 2 Hasil Uji T-Value Lisrel	55
Gambar 4. 3 Hasil Uji Standardized Total Effect serta T-Value Lisrel H_6 dan H_7	55



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Negatif Konsumen.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Timeline Penelitian	31
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	37
Tabel 3. 4 Goodness of Fit Indices	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responen berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Harga	46
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	47
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Minat Beli Ulang.....	49
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 10 Tabel Goodness of Fit Indices.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	75
Lampiran 2 Hasil Uji tandardized Total Effect dan T-Value Lisrel H6 dan H7...	80
Lampiran 3 Validitas Minat Beli Ulang	80
Lampiran 4 Uji Vaiiditas Kepuasan Konsumen.....	81
Lampiran 5 Uji Validitas Harga.....	81
Lampiran 6 Uji Validitas Kualitas Produk.....	82
Lampiran 7 Uji Reabilitas Minat Beli Ulang	82
Lampiran 8 Uji Reabilitas Harga.....	83
Lampiran 9 Uji Reabilitas Kualitas Produk.....	83
Lampiran 10 Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen	84



Intelligentia - Dignitas