



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN MASKER WAJAH MUSTIKA RATU**

**(Studi Kasus pada Konsumen Kec. Tembalang Kota Semarang)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata I**

**Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas**

**Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Ipa Audina Br Harahap**

**NIM : 14020214120001**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2018**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Ipa Audina Br Harahap  
Nomor Induk Mahasiswa : 14020214120001  
Tempat / Tanggal Lahir : Kabanjahe / 19 Oktober 1996  
Jurusan : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

**Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Masker  
Wajah Mustika Ratu (Studi Kasus pada Konsumen Kec. Tembalang Kota  
Semarang)**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 23 Mei 2018  
Pembuat Pernyataan,

Ipa Audina Br Harahap  
NIM. 14020214120001

## PENGESAHAN

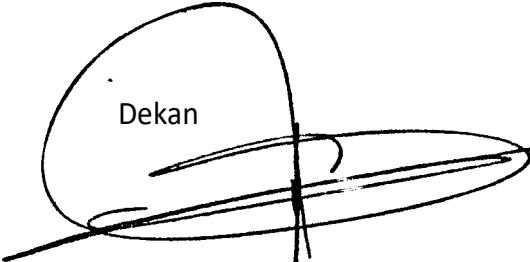
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Masker Wajah Mustika Ratu (Studi Kasus pada Konsumen Kec. Tembalang Kota Semarang)**

Nama Penyusun : Ipa Audina Br Harahap

Jurusan : Administrasi Bisnis

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan**

### **Strata I**



Dekan

Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727 199203 1 001

Semarang, 23 Mei 2018



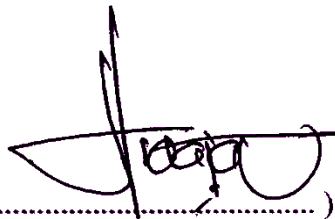
Wakil Dekan I

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19610510 198902 1 002

### **Dosen Pembimbing :**


1. Drs. Wahyu Hidayat, M. Si



(.....)

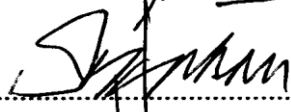
### **Dosen Penguji Skripsi :**

1. Dra. Apriatni EP, M. Si



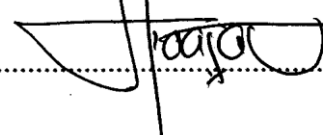
(.....)

2. Prof. Drs. Sudharto P. Hadi, MES., Ph.D



(.....)

3. Drs. Wahyu Hidayat, M. Si



(.....)

## MOTTO

*“Whether you think you can or think you can’t, you’re right.”*

*(Henry Ford)*

*Ada banyak moment yang kukira mustahil kulalui dalam hidup,*

*Yang membuatku tertegun dan berfikir*

*“Jika aku bisa, pasti karena doa Ibu dan Ayahku”*

## **PERSEMBAHAN**

*Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk :*

*Mama dan Ayah yang selalu mendukung ipa, memberikan ipa yang terbaik, selalu mendengarkan keluhan ipa yang tak kunjung habis, yang mendoakan ipa siang dan malam, yang berjuang banting tulang untuk memenuhi kebutuhan ipa dan yang selalu percaya sama ipa yang jauh disini*

*Adik-adik dan keluarga besar tercinta atas segala bentuk dukungan, motivasi dan do'a yang tiada henti.*

*Pak Drs. Wahyu Hidayat, M.Si selaku dosen pembimbing saya, yang luar biasa, yang sangat sabar dalam membimbing saya, dan yang saya ingat segala nasihatnya seperti orang tua saya sendiri*

*Kak Siska, kak Valerina kak Apheria, kak Santa, kak Teshya, kak Ika, kak Ester, kak Silvy, kak Icha, temanku yang lucu Meisiska dan kakak-kakak lainnya, terimakasih karena menjadi teman terhebat selama ini didunia perantauan, yang selalu mengajarkan aku dewasa, mengingatkanku hal benar dan salah, menemaniku saat suka duka dan tidak bosan memotivasiku selama ini I love you*

*Osell yang selalu menemani saat susah dan senang dalam proses pengerjaan skripsi ini, teman seperjuangan, teman menangis, teman tertawa, dan teman menjomblo*

*Keluarga besar Administrasi Bisnis 2014 atas segala bentuk bantuan, dukungan serta kebersamaan dalam masa perkuliahan.*

*Teman-teman KKN Desa Sidomulyo Kec. Pati, atas pelajaran hidup dan kebersamaannya.*

*Seluruh Dosen Administrasi Bisnis FISIP Undip, terimakasih atas ilmu yang sangat bermanfaat.*

*Dan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang demi masa depan yang lebih baik hehe*

# **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Masker Wajah Mustika Ratu**

**(Studi Kasus pada Konsumen Kec. Tembalang Kota Semarang)**

## **ABSTRAK**

Produk perawatan kecantikan seperti masker wajah merupakan kebutuhan yang penting bagi perempuan. PT Mustika Ratu yang memproduksi Masker wajah mengalami penurunan yang dibuktikan dengan penurunan penjualan dan Brand Index dari tahun 2014-2017. Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen di Kec. Tembalang Kota Semarang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian masker wajah Mustika Ratu. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *Purposive sampling*. Jumlah sampel yang diambil 100 responden. Penelitian ini dibantu oleh sistem *SPSS 16.0*

Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 21,5%. Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 29,7%. Secara simultan kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 35,6%. Perhitungan Uji F menunjukkan terdapat terdapat pengaruh positif antara kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian. Semakin baik kualitas produk dan persepsi konsumen terhadap harga semakin tinggi keputusan pembelian masker wajah Mustika Ratu. Selain itu harga mempunyai pengaruh paling dominan dengan nilai koefisien regresi 0,715.

Saran dalam penelitian ini adalah meningkatkan kualitas produk baik kemasan, fungsi dan keragaman ukuran produk masker wajah Mustika Ratu. Selain itu dari sisi harga, kesesuaian harga dengan kualitas dan manfaat produk harus diperbaiki dan ditingkatkan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian**

# **The Influence of Product Quality and Price against purchasing Decision of Mustika Ratu Facial Mask**

**(Case Studies Of Consumers In Tembalang Districts Semarang City)**

## **ABSTRACT**

Beauty care products like a facial masks are an important requirement for women. PT Mustika Ratu which produce facial mask has decreased of sales and decrease Brand Index from 2014-2017. This study focus on the influence of product quality and price on consumer purchasing decision in Tembalang Districts Semarang City.

The purpose of this study is to identify the influence of product quality and price on purchasing decision of Mustika Ratu face mask for consumers in Tembalang Districts Semarang City. The type of research is explanatory research. Sampling technique is non probability sampling based on purposive sampling. The number of sample is 100 respondents. The analysis technique used SPSS 16.0

The results of the research showed that the quality of product influence the purchase decision at the amount 21.5%. Price affects the purchasing decision reach to 29.7%. Meanwhile, simultaneously product quality and price influence to purchase decision by donating 35,6%. Based on the calculation of Test F shows that there is a positive influence between product quality and price to purchasing decision. It is means the better the quality of products and consumer perception of prices, the higher purchasing decision Mustika Ratu face mask in Tembalang District Semarang City. In addition, the price has the most dominant influence with regression keofisien value of 0.715.

Suggestion in this research is to improve product quality both in packaging, function and diversity of Mustika Ratu face mask product. Moreover in terms of the price, the suitability of the price with the quality and benefits of the product must also be upgraded and improved.

**Keywords : Product Quality, Price, Purchasing Decision**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Masker Wajah Mustika Ratu (Studi Kasus pada Konsumen Kec. Tembalang Kota Semarang)”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata 1 (S1) Departemen Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah mendorong dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril dan material, memberikan dorongan, dukungan dan semangat sehingga penulis dapat terus berusaha dan berjuang menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang,
2. Ibu Bulan Prabawani, S.Sos,MM, Ph. D selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang,
3. Bapak Drs. Wahyu Hidayat, M. Si selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan membimbing penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini,
4. Ibu Dra. Apriatni EP, M. Si selaku Dosen Penguji I yang telah berkenan membantu dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini serta meluangkan waktu untuk menguji dalam penyusunan skripsi ini,



5. Prof. Drs. Sudharto Prawata Hadi MES., Ph. D selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Penguji II yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan serta meluangkan waktu untuk menguji dalam penyusunan skripsi ini,
6. Seluruh Dosen FISIP UNDIP yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan, khususnya Dosen jurusan Administrasi Bisnis UNDIP,
7. Bapak Andal Pujiono selaku Asisten Manajer Kantor PT. Mustika Ratu Semarang, yang sudah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini,
8. Seluruh informan yang bersedia berpartisipasi dalam proses penyusunan skripsi ini,
9. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penulisan skripsi ini, ang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak–pihak yang membutuhkannya. Amin.

Semarang, Mei 2018

Ipa Audina Br Harahap

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Kerangka Teori.....	13
1.5.1 Pemasaran .....	13
1.5.2 Kualitas Produk.....	15
1.5.3 Harga .....	17
1.5.4 Keputusan Pembelian.....	19
1.5.6 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.....	26
1.5.7 Hubungan Antara Harga dengan Keputusan Pembelian .....	27
1.5.8 Hubungan Antara Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
1.6 Hipotesis.....	33
1.7 Defnisi Konsep.....	34
1.7.1 Keputusan Pembelian Konsumen .....	34
1.7.2 Kualitas Produk.....	34

1.7.3	Harga.....	35
1.8	Definisi Operasional.....	35
1.8.1	Kualitas Produk.....	35
1.8.2	Harga.....	36
1.8.3	Keputusan Pembelian.....	36
1.9	Metode Penelitian.....	37
1.9.1	Tipe Penelitian .....	37
1.9.2	Populasi dan Sampel .....	37
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	38
1.9.4	Sumber Data dan Jenis Data .....	39
1.9.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
1.9.6	Teknik Pengolahan Data .....	42
1.9.7	Uji Kualitas Data.....	42
1.9.7.1	Uji Validitas .....	43
1.9.7.2	Uji Reliabilitas .....	43
1.9.8	Teknik Analisis Data.....	44
1.9.8.1	Analisis Kualitatif .....	44
1.9.8.2	Analisis Kuantitatif .....	44
1.9.8.3	Koefisien Korelasi.....	45
1.9.8.4	Koefisien Determinasi.....	46
1.9.8.5	Uji Regresi .....	46
1.9.9	Pengujian Hipotesis.....	48
1.9.9.1	Uji Statistik T .....	48
1.9.9.2	Uji Statistik F .....	49

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN IDENTITAS RESPONDEN**

2.1	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	51
2.1.1	Lokasi Perusahaan.....	53
2.1.2	Visi, Misi, Budaya dan Logo Perusahaan PT. Mustika Ratu.....	54
2.1.3	Bidang Usaha yang dijalankan dan Jenis Produk yang	

dihasilkan dan dipasarkan .....	57
2.1.4 Penghargaan yang pernah diraih Oleh PT. Mustika Ratu .....	62
2.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	64
2.1.6 Job Description .....	66
2.2 Identitas Responden .....	71
2.2.1 Deskripsi Identitas Responden.....	71
2.2.2 Umur Responden.....	72
2.2.3 Status Marital .....	74
2.2.4 Tingkat Pendidikan .....	75
2.2.5 Pekerjaan/ Profesi.....	77
2.2.6 Penghasilan .....	78

### **BAB III PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MASKER WAJAH MUSTIKA RATU DI KOTA SEMARANG**

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	79
3.1.1 Uji Validitas .....	79
3.1.2 Uji Reliabilitas .....	82
3.2 Persepsi Responden mengenai Variabel Kualitas Produk .....	83
3.2.1 Persepsi Responden mengenai Kemudahan Penggunaan Produk .....	83
3.2.2 Persepsi Responden mengenai Daya Tahan Produk .....	85
3.2.3 Persepsi Responden mengenai Fungsi dan Dampak Produk .....	86
3.2.4 Persepsi Responden mengenai Ukuran Produk.....	88
3.2.5 Persepsi Responden mengenai Kemasan Produk.....	89
3.2.6 Persepsi Responden mengenai Kenyamanan Produk saat Digunakan .....	91
3.2.7 Rekapitulasi Jawaban mengenai Variabel Kualitas Produk.....	92
3.2.8 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk .....	94
3.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Harga .....	97
3.3.1 Persepsi Responden mengenai Harga yang Terjangkau .....	97

3.3.2	Persepsi Responden mengenai Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .....	98
3.3.3	Persepsi Responden mengenai Daya Saing Harga Produk .....	99
3.3.4	Persepsi Responden mengenai Kesesuaian Harga dengan Manfaat Produk .....	101
3.3.5	Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Harga .....	102
3.3.6	Kategorisasi Variabel Harga .....	104
3.4	Persepsi Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	107
3.4.1	Persepsi Responden mengenai Kemantapan dalam Membeli Produk .....	107
3.4.2	Persepsi Responden mengenai Kebiasaan dalam Membeli Produk .....	108
3.4.3	Persepsi Responden mengenai Rekomendasi Kepada Orang Lain .....	110
3.4.4	Persepsi Responden mengenai Pembelian Ulang Produk.....	111
3.4.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	113
3.4.6	Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian.....	115
3.5	Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk .....	117
3.5.1	Koefisien Korelasi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	117
3.5.2	Koefisien Determinasi.....	118
3.5.3	Regresi Linear Sederhana .....	119
3.5.4	Uji t .....	120
3.6	Analisis Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	121
3.6.1	Koefisien Korelasi Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	121
3.6.2	Koefisien Determinasi.....	122
3.6.3	Regresi Linear Sederhana .....	123
3.6.4	Uji t .....	125
3.7	Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan	

Pembelian.....	126
3.7.1 Koefisien Korelasi.....	126
3.7.2 Koefisien Determinasi.....	127
3.7.3 Regresi Linear Berganda.....	127
3.7.4 Uji F .....	129
3.8 Pembahasan.....	132

#### **BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan .....	135
4.2 Saran.....	137

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Masker Wajah Mustika Ratu di Kota Semarang tahun 2014-2017.....	9
Tabel 1.2	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	45
Tabel 2.1	Identitas Responden berdasarkan Umur.....	73
Tabel 2.2	Identitas Responden berdasarkan Status Marital .....	75
Tabel 2.3	Identitas Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	76
Tabel 2.4	Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan/ Profesi.....	77
Tabel 2.5	Identitas Responden berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	78
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	80
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	81
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	81
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	82
Tabel 3.5	Kemudahan Penggunaan Produk .....	84
Tabel 3.6	Daya Tahan Produk.....	85
Tabel 3.7	Fungsi dan Dampak yang Dirasakan.....	87
Tabel 3.8	Ukuran Produk .....	88
Tabel 3.9	Kemasan Produk .....	90
Tabel 3.10	Kenyamanan Produk saat Digunakan .....	91
Tabel 3.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk.....	93
Tabel 3.12	Kategorisasi Variabel Kualitas Produk .....	96
Tabel 3.13	Harga yang Terjangkau .....	98
Tabel 3.14	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .....	99
Tabel 3.15	Daya Saing Harga Produk.....	100
Tabel 3.16	Kesesuaian Harga dengan Manfaat Produk .....	101
Tabel 3.17	Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Harga .....	103
Tabel 3.18	Kategorisasi Variabel Harga .....	106
Tabel 3.19	Tanggapan mengenai Kemantapan dalam membeli Produk.....	107
Tabel 3.20	Taggapan mengenai Kebiasaan dalam Membeli Produk .....	109

Tabel 3.21	Tanggapan mengenai Rekomendasi Kepada Orang Lain .....	110
Tabel 3.22	Tanggapan mengenai Pembelian Ulang Produk .....	112
Tabel 3.23	Rekapitulasi Jawaban mengenai Variabel Keputusan Pembelian..	113
Tabel 3.24	Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian .....	116
Tabel 3.25	Hasil Uji Korelasi Variabel Kualitas Produk .....	118
Tabel 3.26	Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Kualitas Produk.....	119
Tabel 3.27	Hasil Uji Korelasi Variabel Harga .....	122
Tabel 3.28	Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Harga.....	123
Tabel 3.29	Koefisien Korelasi Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	126
Tabel 3.30	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	128
Tabel 3.31	Uji F Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	129



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Masker Wajah Mustika Ratu.....	6
Gambar 1.2	Data penjualan Brand Masker Wajah di Indonesia 4 Tahun terakhir .....	7
Gambar 1.3	4 Komponen P dalam Bauran Pemasaran .....	15
Gambar 1.4	Proses Keputusan Pembelian .....	22
Gambar 1.5	Hipotesis.....	33
Gambar 1.6	Kurva Uji t Two Tail.....	49
Gambar 1.7	Uji F .....	50
Gambar 2.1	Logo Mustika Ratu.....	56
Gambar 2.2	Struktur Organisasi .....	65
Gambar 3.1	Pengujian Hipotesis dengan T-Test Variabel Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	121
Gambar 3.2	Pengujian Hipotesis dengan T-Test Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	125
Gambar 3.3	Pengujian Hipotesis dengan F-Test antara Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	131