

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN  
PADA KOSMETIK WARDAH  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWI STIESIA SURABAYA)**



**Oleh:**

**GARNIS EKA MAULIDA SANTOSO**

**NPM : 19.1.02.12023**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN  
PADA KOSMETIK WARDAH  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWI STIESIA SURABAYA)**



**Oleh:**

**GARNIS EKA MAULIDA SANTOSO**

**NPM: 19.1.02.12023**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN  
PADA KOSMETIK WARDAH  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWI STIESIA SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi S1 Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**GARNIS EKA MAULIDA SANTOSO**

**NPM: 19.1.02.12023**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(STIESIA) SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA  
KOSMETIK WARDAH  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWI STIESIA SURABAYA)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**GARNIS EKA MAULIDA SANTOSO  
NPM : 19.1.02.12023**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 27 Mei 2023**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.**

**Anggota : 1. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.**

**2. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.**

**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **GARNIS EKA MAULIDA SANTOSO**

N.P.M : 19.1.02.12023

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA KOSMETIK WARDAH (STUDI KASUS PADA MAHASISWI STIESIA STIESIA SURABAYA)**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 27 Mei 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 27 Mei 2023  
Yang membuat pernyataan,



**GARNIS EKA MAULIDA SANTOSO**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Garnis Eka Maulida Santoso  
NPM : 19.1.02.12023  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Lamongan, 15 September 2001  
Agama : Islam  
Jumlah saudara /Anak ke : 1(satu)/1 (satu)  
Alamat Rumah : Dsn. Bandut Ds. Bogobabadan Kec.  
Karangbinangun Kab. Lamongan  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Agus Eko Santoso  
Alamat Rumah : Dsn. Bandut Ds. Bogobabadan Kec.  
Karangbinangun Kab. Lamongan  
Pekerjaan / jabatan : Perangkat Desa

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Tahun 2007-2013 di MI Ihyaul Ulum Dukun Gresik
2. Tamat SMP Tahun 2013-2016 di MTs Ihyaul Ulum Dukun Gresik
3. Tamat SMA Tahun 2016-2019 di SMA Assa'adah Sampurnan Bungah Gresik
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VIII	2019- 2023	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Berkerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas limpahan Rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang diberi judul “PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA KOSMETIK WARDAH (Studi Kasus Pada Mahasiswi STIESIA Surabaya)” . Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada sekolah tinggi ilmu ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk apapun. Maka penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan pengarahan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Triyonowati M.Si Selaku dosen wali SM-6 yang telah membantu dan memberikan arahan selama perkuliahan

5. Kedua orang tua saya serta adik saya yang telah memberikan semangat baik berupa dukungan moril maupun materi, nasihat dan doa penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik
6. Kepada teman-teman saya Zalfa, Ade, Tasya, Anton dan teman-teman kelas sm-6 tahun 2019 yang selalu memberikan semangat, kritik dan saran yang sangat bermanfaat
7. Kepada pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan banyak pelajaran dan motivasi selama proses penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam Penulisan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, sehingga penulis tidak menutup diri dalam memberikan kritik dan saran mengenai hasil penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca

Surabaya, 12 Maret 2023

Garnis Eka Maulida Santoso



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>.xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>.xvi</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Ruang Lingkup.....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..</b>	<b>8</b>
2.1. Tinjauan Teoritis .....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Kepercayaan .....	9
1. Pengertian Kepercayaan .....	9
2. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepercayaan.....	10
3. Indikator Kepercayaan.....	11
2.1.3 Harga .....	12
1. Pengertian Harga .....	12
2. Tujuan Penetapan Harga.....	13

3. Metode Penetapan Harga .....	14
4. Indikator Harga.....	16
5. Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	17
2.1.4 Kualitas Produk.....	18
1. Pengertian Kualitas Produk .....	18
2. Indikator Kualitas Produk.....	20
2.1.5 Minat Beli Ulang.....	22
1. Pengertian Minat Beli Ulang .....	22
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang konsumen .....	23
3. Tahapan Minat Beli Ulang .....	24
4. Indikator Minat Beli Ulang .....	25
2.2. Penelitian Terdahulu .....	26
2.3. Rerangka Pemikiran .....	29
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	30
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi .....	33
3.1.1. Jenis Penelitian.....	33
3.1.2. Gambaran dari Populasi .....	33
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4. Variabel dan Operasional Variabel .....	37
3.4.1. Variabel .....	37
3.4.2. Definisi Variabel .....	37
3.5. Teknik Analisa Data .....	39
3.5.1. Uji Instrumen Penelitian .....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reabilitas .....	40

3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	41
1. Uji Normalitas .....	41
2. Uji Heteroskedastisitas .....	41
3. Uji Multikolinieritas .....	42
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
3.5.4. Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Gambaran Responden .....	46
4.1.2 Deskripsi Tanggapan.....	49
4.1.3 Uji Validitas dan Reabilitas .....	56
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.6 Uji Kelayakan Model .....	66
4.1.7 Koefisien Determinasi.....	67
4.1.8 Pengujian Hipotesis.....	68
4.2. Pembahasan .....	69
4.2.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang .....	69
4.2.2 Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang.....	70
4.2.3 Pengaruh Kualitas terhadap Minat Beli Ulang .....	71
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Keterbatasan .....	74
5.3 Saran .....	74
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	27
2. Skala Likert.....	35
3. Demografi Responden Berdasarkan Kelas .....	46
4. Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	47
5. Demografi Responden Berdasarkan Lama Memakai Produk .....	48
6. Kelas Interval.....	49
7. Distribusi Tanggapan Tentang Kepercayaan.....	50
8. Distribusi Tanggapan Tentang Harga .....	52
9. Distribusi Tanggapan Tentang Kualitas Produk.....	53
10. Distribusi Tanggapan Tentang Minat Beli Ulang.....	55
11. Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....	56
12. Uji Validitas Variabel Harga .....	57
13. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	58
14. Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang .....	59
15. Hasil Uji Reabilitas.....	60
16. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	61
17. Hasil Uji Multikolinieritas .....	64
18. Anova.....	66
19. Model Summary .....	67
20. Tingkatan Koefisien Regresi dan Signifikan Masing-Masing Variabel....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Data Brand Makeup Lokal Terlaris .....	2
2. Rerangka Konseptual.....	30
3. Grafik <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	63
4. Grafik <i>Scatterplot</i> .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner.....	81
2. Tabulasi Data.....	85
3. Output SPSS.....	91
4. Tabel R.....	104
5. Surat Pengantar Ke Dosen Pembimbing.....	105
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	107
7. Surat Pengantar.....	108
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	109
9. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	110
10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	111
11. Hasil Plagiasi.....	112

