

HALAMAN MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu.lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan dengan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)



HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya Bapak **Mokhamad Tafsir** dan Mama **Aminatu Rokhmah** yang selalu memberikan dukungan, doa yang tak pernah putus untuk anaknya, berupa materi dan motivasi yang baik untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Bapak dan Mama saya.
3. Untuk ke-3 adekku tersayang. Terimakasih selalu menjadi penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Keluarga besar saya , yang tak henti-hentinya mendukung saya baik moril maupun materil serta mendoakan dan memberikan kasih sayangnya selama ini.
5. Ibu Eni Kahartati, S.E.,M.Acc., CA., ACPA yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat seperjuangan, kelas MJKA Angkatan 2020.
7. Semua responden yang memberikan waktu kepada penulis dan bersedia memberikan informasinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Almamater yang kubanggakan Universitas Putra Bangsa Kebumen

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *word of mouth*, kualitas produk, harga terhadap minat beli ulang pada produk *mattedorabble lip cream* hanasui di Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan produk *mattedorable lipcream* hanasui. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non-probability sampling* sebanyak 102 orang dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner menggunakan google form. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan statistik dengan bantuan program *SPSS 25 for windows*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *word of mouth*, Kualitas Produk, Harga, dan Minat Beli Ulang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan valid dan reliabel, tidak terdapat multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan memenuhi syarat asumsi normalitas. Variabel *word of mouth*, secara parsial memiliki pengaruh terhadap Minat Beli Ulang pada Produk *Mattedorable LipCream* Hanasui. Variabel Kualitas Produk, secara parsial memiliki pengaruh terhadap Minat Beli Ulang pada Produk *Mattedorable LipCream* Hanasui. Variabel Harga, secara parsial memiliki pengaruh terhadap Minat Beli Ulang pada Produk *Mattedorable LipCream* Hanasui. Variabel *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, Harga secara simultan berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang pada Produk *Mattedorable LipCream* Hanasui di Kebumen. Hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,536 artinya bahwa Minat Beli Ulang yang dijelaskan oleh variabel *word of mouth*, kualitas produk dan harga sebesar 53,6%.

Kata Kunci: *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, Harga, Minat Beli Ulang

ABSTRACTION

This research aims to determine the influence of word of mouth, product quality, price on repurchase interest in Mattedorable Lip Cream Hanasui products in Kebumen. The population in this study were consumers who used Hanasui mattedorable lipcream products. The sampling technique used in this research was a non-probability sampling method of 102 people with a purposive sampling technique. The data collection technique is by distributing questionnaires using Google Form. The data analysis technique used in this research is descriptive and statistical analysis with the help of the SPSS 25 for Windows program. The variables used in this research are word of mouth, Product Quality, Price, and Repurchase Intention. The results of this research show that all variables are declared valid and reliable, there is no multicollinearity, there is no heteroscedasticity, and they meet the requirements for the normality assumption. The word of mouth variable (X1), partially has an influence on Repurchase Interest in Hanasui Mattedorable LipCream Products. The Product Quality Variable (X2), partially has an influence on Repurchase Interest in Hanasui Mattedorable LipCream Products. The Price Variable (X3), partially has an influence on Repurchase Interest in Hanasui Mattedorable LipCream Products. The variables Word of Mouth, Product Quality, Price simultaneously influence Repurchase Interest in Hanasui Mattedorable LipCream Products in Kebumen. The coefficient of determination in this study was 0.536, meaning that repurchase interest as explained by the variables word of mouth, product quality and price was 53.6%.

Keywords: Word of Mouth, Product Quality, Price, Repurchase Intention

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul **Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Produk *Mattedorable Lip Cream Hanasui (Studi Kasus Pada Masyarakat Kebumen)***.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur dengan segenap kemampuan yang ada oleh penulis.

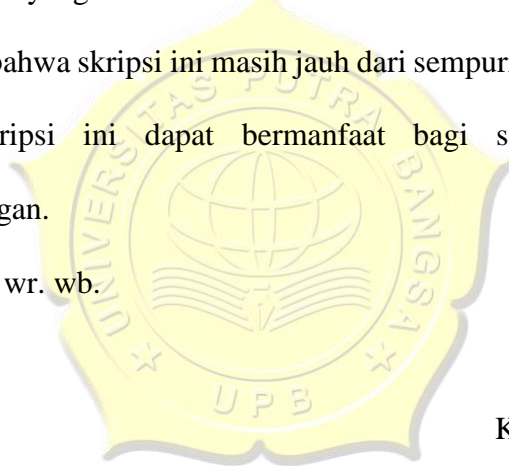
Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari peran semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga selesai. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Ibu Eni Kahartati, S.E.,M.Acc., CA., ACPA yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan do'a sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
3. Seluruh dosen beserta staff dan karyawan Universitas Putra Bangsa.
4. Teman-teman kelas MJKA (Angkatan 2020) yang selalu memberikan semangat.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Kebumen, 20 Juli 2024

Penulis

Safna Aulia Salsabila
2055504332

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Tinjauan Teori	14
2.1.1. Minat Beli Ulang.....	14
2.1.2. <i>Word Of Mouth</i>	17
2.1.3. Kualitas Produk.....	21

2.1.4. Harga.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Hubungan Antar Variabel	39
2.4. Model Empiris	42
2.5. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	44
3.2. Variabel Penelitian	44
3.3. Definisi Operasional Variabel	45
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	48
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6. Populasi dan Sampel	50
3.7. Teknik Analisis.....	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1. Analisis Deskriptif.....	64
4.2. Analisis Statistik.....	67
4.3. Pembahasan	81
BAB V SIMPULAN	84
5.1. Simpulan.....	84
5.3. Implikasi.....	86
5.3.1 Implikasi Praktis	86
5.3.2 Implikasi Teoritis	87
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Data Penjualan Lip Cream pada Online Store.....	3
Tabel I- 2 Data Produk Best Seller Dari Hanasui	4
Tabel I- 3 Hasil Observasi pada Masyarakat di Kabupaten Kebumen	5
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel III- 1 Distribusi Variabel Minat Beli Ulang.....	45
Tabel III- 2 Distribusi Variabel <i>Word Of Mouth</i>	46
Tabel III- 3 Distribusi variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel III- 4 Distribusi variabel Harga.....	47
Tabel IV- 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel IV- 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel IV- 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel IV- 4 Hasil Uji Validitas <i>Word Of Mouth</i>	68
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	68
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Harga	69
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang	70
Tabel IV- 8 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel IV- 9 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel IV- 10 Hasil Analisis Linier Berganda	75
Tabel IV- 11 Hasil Uji Prsial (Uji t).....	77
Tabel IV- 12 Hasil Uji Simultan (Uji F)	79
Tabel IV- 13 Hasil Koefisien Uji Determinasi (Uji R2).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar I- 1 Produk Kosmetik Yang Sering Digunakan Di Indonesia.....	2
Gambar II- 1 Model Empiris.....	42
Gambar IV- 1 Hasil Uji Heterokedastisitas	73
Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	93
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	98
Lampiran 3 Data Responden	100
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	105
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	108
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	109
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	110
Lampiran 8 t Tabel	111
Lampiran 9 R tabel	112
Lampiran 10 F tabel	114
Lampiran 11 Kartu Konsultasi Skripsi	116
Lampiran 12 Kartu Tanda Peserta Seminar	117

