



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, HARGA
DAN LABEL HALAL TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
PRODUK PEMBERSIH WAJAH MEREK POND'S**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**

Oleh

CHOEROTUN NISA

41219107

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2023



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, HARGA
DAN LABEL HALAL TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
PRODUK PEMBERSIH WAJAH MEREK POND'S**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**

Oleh

CHOEROTUN NISA

41219107

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, HARGA DAN LABEL HALAL TERHADAP REPURCHASE INTENTION PRODUK PEMBERSIH WAJAH MEREK POND'S"**

Oleh

Nama : CHOEROTUN NISA

NIM : 41219107

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 20 bulan September 2023

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si

NIDN. 0607098601

Dosen Penguji I

Sugeng Rianto, S.H., M.Si

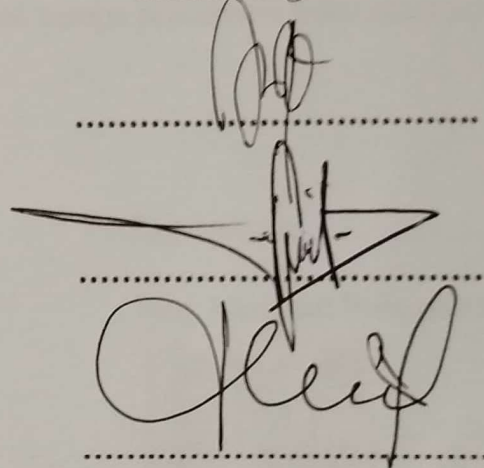
NIDN. 0611056503

Dosen Penguji II

Sarah Dien Hawa, S. E., M.Si

NIDN. 0622059001

Tanda Tangan

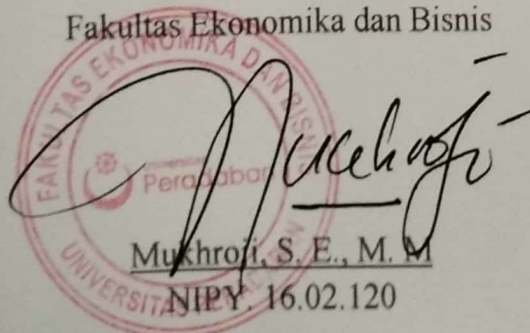


Diterima dan disahkan

Pada tanggal... 30 Oktober 2023

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Mukhroji, S. E., M. M
NIPY. 16.02.120

Ketua

Program Studi S1 Manajemen



Sarah Dien Hawa, S. E., M. Si
NIPY. 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Choerotun Nisa

NIM : 41219107

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 30 Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan



Choerotun Nisa
NIM. 41219107

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang banyak memberikan rahmat-Nya kepada saya melalui Kesehatan dan inspirasi Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tetap semangat dalam mencapai hasil yang terbaik.
2. Bapak Dr. M. Kadarisman, S. H., M. Si., Selaku Rektor Universitas Peradaban.
3. Bapak Mukhroji., S. E., M. M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
4. Ibu Sarah Dien Hawa., S. E., M. M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
5. Ibu Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan yang bermanfaat demi perbaikan penulisan skripsi ini.

6. Bapak Sugeng Riyanto, S. H., M.Si., selaku dosen Penguji 1 yang telah memberikan banyak masukan yang bermanfaat demi perbaikan skripsi ini.
7. Ibu Sarah Dien Hawa, S. E., M. Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan banyak masukan yang bermanfaat demi perbaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
9. Karyawan dan staf Universitas Peradaban yang telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
10. Ibu, Bapak dan Keluarga yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, nasihat, dan biaya yang tidak terbatas.
11. Sahabat-sahabatku semasa kuliah Isqi, Kharisma, Sonia, Suci, Ulfah dan masih banyak lagi, terima kasih selalu memberikan semangat dan bantuan kalian.
12. Teman-teman Program Studi S1 Manajemen Angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas kebersamaan selama penulis menempuh Pendidikan di program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Teruslah semangat dan berjuang mencapai cita-cita..
13. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, 2023

Penulis,

Choerotun Nisa

NIM. 41219107

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, dan Label Halal terhadap *Repurchase Intention* produk pembersih wajah Pond's di Indonesia. Penelitian ini menggunakan Metode kuantitatif dengan data dikumpulkan dari sejumlah konsumen produk Pond's di berbagai wilayah Indonesia Melalui Kuesioner yang disebarakan melalui sosial media dengan jumlah 97 responden pengguna produk pembersih wajah Pond's. Hasil analisis menunjukan bahwa semua variabel independent memiliki Pengaruh positif Terhadap *Repurchase Intention*. Dari keempat variabel tersebut, citra merek ditemukan sebagai variabel dengan Pengaruh terkuat, diikuti oleh kualitas produk, label halal dan harga. Penemuan ini menunjukan bahwa upaya membangun citra merek yang positif serta menjaga kualitas produk menjadi faktor kunci dalam meningkatkan loyalitas konsumen, meski faktor harga dan label halal juga memegang peranan penting dalam keputusan konsumen untuk membeli Kembali produk. Diharapkan dari Penelitian ini produk Pond's terus meningkatkan kualitas produknya, membangun dan mempertahankan citra merek yang baik serta mempertimbangkan strategi penetapan harga yang kompetitif dan penerapan label halal yang jelas untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan mendorong terjadinya *Repurchase Intention*.

Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, Label Halal, *Repurchase Intention*, Pond's, Indonesia.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, brand image, price, and halal label on repurchase intention of Pond's facial cleansing products Indonesia. This study used a quantitative method with data collected from a number of consumers of Pond's facial cleansing products in various regions of Indonesia. Through questionnaires distributed via social media, 97 respondents were users of Pond's facial cleansing products. The Result of the analysis show that all independent variables have a positive influence on repurchase intention. Of the four variables, brand image was found to be the variable with the strongest influence, followed by product quality, halal label and price. This finding shows that efforts to build a positive brand image and maintain product quality are key factors in increasing consumer loyalty, although price factors and halal labels also play an important role in consumer decisions to repurchase products. It is hoped that from this research Pond's products will continue to improve the quality of their product, build and maintain a good brand image and consider competitive pricing strategies and the application of clear halal labels to increase consumer confidence and encourage repurchase intention.

Keywords: *product quality, brand image, price, halal label, repurchase intention, Pond's Indonesia.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN...	12
A. Telaah Pustaka.....	12
1. <i>Repurchase Intention</i>	12
2. Kualitas Produk	17
3. Citra Merek	21
4. Harga	24
5. Label Halal.....	29
B. Perumusan Model Penelitian.....	31
1. Penelitian Terdahulu	31
2. Perumusan Hipotesis.....	36

3. Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA	43
A. Metode Penelitian.....	43
1. Jenis Penelitian	43
2. Lokasi Penelitian	43
3. Waktu Penelitian	43
4. Populasi dan Sampel	43
5. Sumber Data	45
6. Teknik Pengumpulan Data	46
7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	46
B. Teknik Analisis Data.....	52
1. Uji Instrumen.....	53
2. Analisis Deskriptif	55
3. Analisa Regresi Berganda	56
4. Uji Asumsi Klasik	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran umum objek Penelitian	63
1. Sejarah Singkat PT. Unilever Indonesia	63
2. Visi Misi Produk Pembersih Wajah Pond's	64
3. Gambaran Umum Responden.....	64
B. Teknik Analisis Data.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Top Brand Sabun Pembersih Wajah 2019-2023.....	4
Tabel 2. Operasional variabel	50
Tabel 3. Proses Penyebaran Dan Penerimaan Kuesioner	64
Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	66
Tabel 7. Hasil Uji Validitas	68
Tabel 8. Hasil uji Reliabilitas.....	69
Tabel 9. Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y)	70
Tabel 10. Jawaban responden untuk variabel kualitas produk (X1).....	71
Tabel 11. Jawaban responden untuk variabel citra merek (X2).....	73
Tabel 12. Jawaban responden untuk variabel harga (X3)	74
Tabel 13. Jawaban Responden Untuk Variabel Label Halal (X4)	75
Tabel 14. Hasil Regresi Berganda	77
Tabel 15. Hasil Uji F	80
Tabel 16. Hasil Koefisien Determinasi	80
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	81
Tabel 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 19. Hasil Uji Multikolinieritas.....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Penjualan Kosmetik di indonesia.....	3
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3. Grafik Normal P-P Plot	81
Gambar 4. Grafik Uji Heteroskedastisitas	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 2. Tabulasi Data <i>Repurchase Intention</i> (Y).....	104
Lampiran 3. Tabulasi Data Kualitas Produk (X1)	109
Lampiran 4. Tabulasi Data Citra Merek (X2)	114
Lampiran 5. Tabulasi Data Harga (X3)	119
Lampiran 6. Tabulasi Data Label Halal (X4).....	124
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y).....	129
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	130
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X2)	131
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)	132
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Label Harga (X4)	133
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y)	134
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel kualitas Produk (X1)	135
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X2).....	136
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3).....	137
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Label Halal (X4)	138
Lampiran 17. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y). 139	
Lampiran 18. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	141
Lampiran 19. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X2)	143
Lampiran 20. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Harga (X3)	145
Lampiran 21. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Label Halal (X4)	147

Lampiran 22. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	149
Lampiran 23. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	150
Lampiran 24. Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal P-Plot	151
Lampiran 25. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser dan Scatterplot	152
Lampiran 26. Hasil Uji Multikolinearitas	153
Lampiran 27. Riwayat Hidup Penulis	154