PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SKINCARE* MELALUI *E-COMMERCE*

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

PUTRI SONIA TAMARA

24220056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

JAKARTA

2026

PERSEMBAHAN

"If you hate your life, maybe your life will hate you too.
But if you love your life. your life will love you back too"
- Kim Namjoon - BTS

Even if you're not perfect, you're limited edition"
- Kim Namjoon-BTS

Dengan mengucap rasa puji syukur atas kehadirat Allah SWT, atas terwujudnya karya yang sederhana ini sebagai jawaban atas penantian serta doa yang telah diberikan. Tugas Akhir ini akan saya persembahkan kepada :

1. Kepada cinta pertama dan pintu surgaku, Bapak & Ibuku. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan cinta, kasih, sayang, doa, dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah mengantarkan ananda sampai di titik ini. Terima kasih sudah berjuang untukku, membesarkanku dan mendidikku sampai mendapat gelar sarjanaku. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil dengan keputusanku sendiri.
   Hiduplah lebih lama.
2. Adikku, Syifa Oktaviani. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat dan doa yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi paling hebat, adikku.
3. Terima kasih kepada wanita manis, sederhana, kuat, mandiri. ”Putri Sonia Tamara”, Anak perempuan pertama yang keras kepala, mudah putus asa, banyak ragunya, dan takutnya. Terima kasih sudah berjuang dan menjadi lebih baik dari kemarin. Terima kasih atas perjalanan panjang yang telah dilalui hingga sampai

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

di titik ini. Selamat telah melewati satu tantangan yang tidak mudah, walaupun diiringi dengan tangis, tawa, overthingking, dan drama. Akhirnya selesai juga ya. ”*I’m proud of you!”* Nia. Terima kasih sudah bertahan sampai saat ini. Mau belajar hal-hal baru dalam perjalanan ini. Terimakasih selalu menyemangati diri sendiri ketika sedang tidak baik-baik saja, selalu merayakan hal-hal kecil dengan melakukan hal yang disuka, yang selalu berkata*”i can do it”* walaupun kadang merasa tidak bisa. Terima kasih mau belajar mencintai kekurangan dan kelebihan diri sendiri, belajar menerima segalanya dengan rasa syukur. Terima kasih sudah menemaniku yang sudah kepala dua. Terima kasih sudah bertahan, menjadi diri yang lebih kuat, mandiri dan berani. Mari tetap kuat dan bahagia di perjalanan-perjalanan selanjutnya. Semoga Allah mengiringi perjalanan dalam mencapai mencapai cita-cita dan impianmu. Aamiin, Selamat bergelar sarjana, S.M
Teruslah bertumbuh, teruslah percaya, dan teruslah melangkah. Karena tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan diri sendiri berkembang menjadi versi terbaiknya. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

4. Kepada seluruh keluarga besar tercinta, yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan perjalanan akademik ini.
5. Seluruh guru semasa sekolah, serta para dosen Universitas Nusa Mandiri yang telah membagikan ilmu, pengalaman, yang sangat berarti dalam proses belajar penulis. Terimakasih atas kesabaran dan dedikasi yang tulus dalam mendidik.
6. Kepada dosen pembimbing penulis, Ibu Dr.Sri Rusiyati, S.E.,M.M. atas bimbingan, kesabaran, arahan, serta ilmu dan kasih sayang yang berharga selama proses penyusunan tugas akhir ini

7. Teman seperjuangan, Kidut, Kezia, terima kasih sudah menemani selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi teman, sahabat, dan saudara yang selalu menguatkan. Mengambil banyak peran penting dibalik layar, membersamai dalam perjuangan dan tidak pernah mengeluh ketika direpotkan. Semoga sama-sama dilancarkan sampai akhir perjuangan. *See u on top guys!*
8. Sahabat seperjuangan penulis, Dina, Anik, Anggun, Newi dan Nurafni serta seluruh teman-teman dalam grup ”Hujan Masih Air”, ”Pundak Anak Pertama”, dan ”Sobat SD”.
9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, namanya tidak bisa penulis sebutkan terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan hidup penulis dalam penulisan tugas akhir, berkontribusi baik tenaga dan waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan memberikan motivasi dan meyakinkan penulis untuk tetap semangat serta pantang menyerah dalam meyelesaikan penyusunan tugas akhir.
10. Kepada *band* asal jawa yang selalu menemani penulis selama perjalatan penulisan tugas akhir ini, diantaranya Guyon Waton, Ndarboy, Denny caknan, Aftershine, dan NDX, terima kasih untuk hasil karya nya yang luar biasa selalu membuat penulis bersemangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Serta, semua pihak yang telah mendoakan dan memberikan dukung terhebatnya hingga saat ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah :

Nama	: Putri Sonia Tamara
NIM	: 24220056
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Skincare* Melalui *E-Commerce* **", adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang menklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 18 Juli 2026
Yang menyatakan,



Putri Sonia Tamara

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Putri Sonia Tamara
NIM	: 24220056
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif (Non-Exslusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Skincare* Melalui *E-Commerce*",** beserta perangkat yang diperlukan.

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data *(database)*, mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri,** segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Juli 2026



Putri Sonia Tamara

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	: Putri Sonia Tamara
NIM	: 24220056
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis
Jenjang	: Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Skincare Melalui E-commerce

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 13 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Dr. Sri Rusiyati , S.E., M.M.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Instianti Elyana , M.M., M.Kom.





Penguji II : Bryan Givan, S.E., M.M.

NUSA MANDIRI

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang Berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Skincare* melalui *E-Commerce*"** adalah hasil karya tulis asli PUTRI SONIA TAMARA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Putri Sonia Tamara

Alamat : Kp Utan Jaya, Citayam Depok

No. telp : 089636131192

E-mail : putrisonia1288@gmail.com

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Skincare* Melalui *E-commerce*".

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Nusa Mandiri.
4. Ibu Istianti Elyana, M.M., M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Dr.Sri Rusiyati, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan waktu, ilmu, serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh Staff, karyawan, dan dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan pelayanan dan pembelajaran selama masa studi.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian hingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
8. Sahabat, teman-teman seperjuangan, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat, serta bantuan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
9. Kedua orang tua tercinta, yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat dan inspirasi bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan penyusunan tugas akhir ini.
10. Adik, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dukungan, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.

ABSTRAK

Putri Sonia Tamara (24220056), Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian *Skincare* melalui *E-Commerce.*

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk serta citra merek terhadap keputusan pembelian produk *skincare* Wardah melalui platform *e-commerce*. Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 230 responden yang pernah melakukan pembelian produk *skincare* Wardah melalui *e-commerce*. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan pengolahan dan analisis data dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk yang semakin baik mampu meningkatkan keyakinan konsumen dalam menentukan pilihan pembelian, sedangkan citra merek yang positif berkontribusi dalam membangun kepercayaan konsumen sehingga mendorong keputusan untuk membeli produk Wardah. Dengan demikian, peningkatan kualitas produk yang diimbangi oleh citra merek yang kuat menjadi faktor penting dalam mendorong keputusan pembelian konsumen terhadap produk *skincare* Wardah melalui *e-commerce*.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian, *Skincare* Wardah, *E-Commerce.*

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Putri Sonia Tamara (24220056), ***The Influence of Product Quality and Brand Image on Purchasing Decisions of Skin Care Products through E-Commerce.***

This study aims to examine the influence of product quality and brand image on consumers' purchasing decisions regarding Wardah skincare products through e-commerce platforms. A quantitative research approach was employed using a survey method. The research data were collected by distributing questionnaires to 230 respondents who had previously purchased Wardah skincare products via e-commerce. The respondents were selected using a purposive sampling technique, while the collected data were analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) approach. The findings indicate that both product quality and brand image have a positive and statistically significant effect on purchasing decisions. High product quality enhances consumers' confidence in making purchasing decisions, whereas a favorable brand image strengthens consumer trust and increases their intention to choose Wardah products. These results suggest that maintaining superior product quality, supported by a strong brand image, plays a crucial role in encouraging consumers' purchasing decisions through e-commerce platforms.

Keywords*: *Product Quality, Brand Image, Purchasing Decision*, Wardah *Skincare*, *E-Commerce.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, A. (N.D.). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan E-Wom Terhadap Keputusan Pembelian Firdaus Marsahala Sitohang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya.

Alifa, Nadya, Widyaningtyas, Dian, Rahayu, Tri, & Haryanto. (2026). Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi) Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi). 15(02), 825–836.

Angela Saragi, C. (N.D.). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan E-Wom Terhadap Keputusan Pembelian Skincare Emina Pada Marketplace Tokopedia Di Kota Batam.

Anggraini, S., & Fianto, A. (2024). Neraca Neraca. 2, 181–190.

Aprilia, N., & Tukidi. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse Di Senayan City. Jurnal Manajemen, 6(1). Https://Doi.Org/10.54964/Manajemen.V6i1.160

Atala Cindy Fatya, Destifa Umari Ramadhanti, & Rayhan Gunaningrat. (2024). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare "Skintific." Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen, 2(1), 265–282. Https://Doi.Org/10.47861/Sammajiva.V2i1.860

Cheren Adina Putri. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Kecantikan Wardah. Jurnal Of Management And Social Sciences, 1(3), 181–194. Https://Doi.Org/10.59031/Jmsc.V1i3.167

Direktorat Jendral, Industri Kaecil, M. Dan A. K. P. (2024). No Title. Direktorat Jendral, Industri Kecil, Menengah Dan Aneka Kementerian Perindustrian. Https://Ikm.Kemenperin.Go.Id/Kemenperin-Pacu-Km-Kosmetik-Maksimalkan-Pasar-Yang-Ekspansif/?Utm_Source

Dirwan, & Firman, A. (N.D.). The Impact Of Brand Image And Product Quality On Purchasing Decisions A R T I C L E I N F O A B S T R A K. Https://Doi.Org/10.33096/Jmb.V10i1.514

Feronicha, L. (2024). Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Dan Citra Merek Commerce Shopee. 7(2). Https://Doi.Org/10.32877/Eb.V7i2.1600

Gultom Nisscaya, & Pakpahan Christian. (2026). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang Pada Produk Skincare Wardah Di Kalangan Generasi Muda.

Hanjaya, B. S., Budihardjo, B. S., Hellyani, C. A., & Malang, K. (2023). Pengaruh Social Media Marketing Terhadap. 1(3), 92–101.

Khotimmah, N., Sri, D., Giningroem, W. P., Pitoyo, B. S., Ekonomi, F., Bisnis, D., Bhayangkara, U., & Raya, J. (2024). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Online Customer Review, Dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare Madame Gie (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Angkatan 2020). In Indonesian Journal Of Economics And Strategic Management (Ijesm (Vol. 2, Number 1).

Kotler, Philip., & Keller, K. Lane. (2016). Marketing Management. Pearson.

Kotler, Philip., Keller, K. Lane., & Chernev, Alexander. (2022). Marketing Management. Pearson Education Limited.

Kurnia Indriani, & Sarah Siti. (N.D.). Pengaruh Kualitas Produk, Online Promotion, Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Moisturizer Gel Wardah Di Shopee.

Lestari, D., & Azizah, N. (2023). Pengaruh Digital Marketing Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen E-Commerce Shopee Di Kota Cilegon. Jurnal Administrasi Bisnis Terapan, 6(1). Https://Doi.Org/10.7454/Jabt.V6i1.1094

Nabila, Ayuningtyas, N., & Atmanto, Dwi. (2024). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap. In Academy Of Education Journal (Vol. 15, Number 2).

Ningsih, M. G., & Siagian, M. (2024). Pengaruh Keberagaman Produk, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah Di Batam Center. Jurnal Disrupsi Bisnis, 7(1), 192–204. Https://Doi.Org/10.32493/Drb.V7i1.38093

Puspa, N., & Kutrami, A. (N.D.). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare Azarine.

Ristanti, V., Santika, D., Susilabudi, K., Zulaeha, L., Manajemen, P. S., Tinggi, S., Manajemen, I., & Bakti, B. (2025). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare Wardah Official Store Di Aplikasi Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stim Budi Bakti). In Jimapas (Vol. 3, Number 1).

Rohmah, Z., & Sukaris, S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Wardah Kosmetik. Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis, 7(1), 37–48. Https://Doi.Org/10.36407/Jmsab.V7i1.1164

Romadon, A. S., Meirisa,) ;, Pramusinto, A., Salwa,) ;, & Kamelia[3], N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Shopee. Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi, 21(3), 259–269.

Sirclo. (2025). No Title. Menelaah Lanskap E-Commerce Indonesia: Tren 2024 Dan Proyeksi 2025 Versi Sirclo. Https://Sirclo.Com/Press/Menelaah-

Lanskap-E-Commerce-Indonesia-Tren-2024-Dan-Proyeksi-2025-Versi-Sirclo?Utm_Source

Suarantalla, R., & Rizqi, R. M. (N.D.). The Influence Of Product Diversity, Digital Marketing, And Testimonials On The Purchasing Decisions Of Shopee E-Commerce Users. 13, 290–301. Retrieved Https://Www.Journal.Unrika.Ac.Id/Index.Php/Jurnaldms

Sumaryanto, Widajanti, & Susanti. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah. 9(1), 93–110.

Tambun, C., Moniharapon, S., Kawet, R. C., Produk, P. K., Merek, C., Harga, D. A. N., Pembelian, K., Kosmetik, P., Di, W., Krida, I., Manajemen, J., Ekonomi, F., Tambun, C., Moniharapon, S., & Kawet, R. C. (2023). Malalayang Influence Of Product Quality , Brand Image And Price On The Purchase Decision Of Wardah Cosmetic Products In Indomaret Krida Malalayang Jurnal Emba Vol . 11 No . 3 Juli 2023 , Hal . 231-243. 11(3), 231–243.

Ulfa Shinta, & Embun Puti. (N.D.). Jurnal+Shinta+Ulfa.

Utami, A. N., Sucipto, R. H., & Annisa, T. I. (2025). Pengaruh Citra Merek Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Jakarta Barat. 2(1), 136–144.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI