

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP MINAT BELI BODY SERUM SCARLETT WHITENING
DI KOTA KUPANG**

MARIA SATRIANA MALI

21410101

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN WORD OF MOUTH
TERHADAP MINAT BELI BODY SERUM SCARLETT WHITENING
DI KOTA KUPANG



Disusun oleh

MARIA SATRIANA MALI

21410101

Pembimbing I

Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP
NUPTK : 0046740641240093

Pembimbing II

Melvin K. Djami Rane, SE., MM
NUPTK : 5659772673230280

Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi



Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK : 7857746647230152

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN WORD OF MOUTH
TERHADAP MINAT BELI BODY SERUM SCARLETT WHITENING DI KOTA
KUPANG

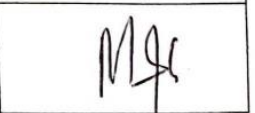


Dipersiapkan dan disusun oleh :

MARIA SATRIANA MALI
21410101

Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal : 23 September 2025

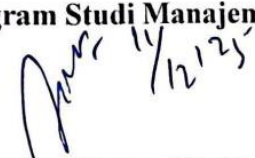
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Alya E. Sjioen, SE., MM	
Penguji Anggota	Margarethy R. Mbado, SE., MM	
Penguji Anggota / Pembimbing I	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota / Pembimbing II	Melvin K. Djami Rane, SE., MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN


Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK : 3857746647230152

Ketua Program Studi Manajemen

Maromi Merlin Mbate, SE., M.Sc
NUPTK : 1136754655230120



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, PO. Box. 147, Oesapa, Kupang, NTT-Indonesia, 85228
(0380) 881667, (0380) 881677,
ukawfe25@gmail.com, http://ukaw.ac.id

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria Satriana Mali
NIM : 21410101
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Body Serum Scarlett Whitening Di Kota Kupang."** yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2024/2025 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui
Dekan,

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK: 7857746647230152

Kupang, 15 Agustus 2025
Yang Menyatakan
Mahasiswa



Maria Satriana Mali
NIM. 21410101



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. AdisuciptoTelp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin, tanggal 22 September 2025 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Maria Satriana Mali
TTL : Rusan, 10 Agustus 2003
NIM : 21410101
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli Body Serum *Scarlett Whitening* di Kota Kupang
Pembimbing I : Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP
Pembimbing II : Melvin K. Djami Rane, SE.,MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Alya E. Sjoen, SE.,MM	Utama	75,5	X 40%	30,28
Margarethy R.Mbado, SE.,MM	Anggota	77	X 20%	15,4
Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP	Anggota	85	X 20%	17
Melvin K. Djami Rane, SE.,MM	Anggota	85	X 20%	17
Total Nilai Yang Diperoleh: 79,68				
Nilai Aksara: A- (Memuaskan)				

Kupang, 22 September 2025

Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW



Hermaya B. Ilina, SE., M.Si
NUPTK. 7857746647230152

MOTTO

**“Serahkanlah hidupmu kepada TUHAN
dan percayalah kepada-Nya, dan Ia akan bertindak”**

(Mazmur 37:5)

PERSEMBAHAN

Puji syukur hormat dan kemuliaan bagi Tuhan atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu menolong dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Orang Tua tercinta Bapak Sakarias Mali Musu dan mama Felisia Dau yang sudah bekerja keras dan selalu memberi dukungan dan doa tulus untuk penulis.
3. Saudara kandung saya kakak Desy Fiky, Jelita Figo yang telah memberikan dukungan semangat dan saling menopang kepada penulis.
4. Diri sendiri, terimakasih sudah berjuang sejauh ini melewati badai kehidupan serta setiap hambatan dalam penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya haturkan kepada Tuhan yang maha kuasa, dan Bunda penolong yang abadi untuk segala anugerah dan hikmanya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas produk, harga dan word of mouth terhadap minat beli body serum scarlett whitening di Kota Kupang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari segala kesulitan yang ada tetapi semua itu dapat teratasi karena banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan rasa hormat dan dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlief Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi, yang selama masa kuliah telah membimbing penulis.
3. Ibu Maromi M. Mbate SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen, yang selalu memotivasi, mendukung, meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan meberikan saran-saran yang terbaik untuk skripsi ini.
4. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., Mp selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus dosen pembimbing I yang dengan senantiasa meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan memberikan saran serta masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Ibu Melvin K. Djami Rane, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II saya yang sudah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing

saya.

6. Ibu Alya E. Sjoen, SE., MM, selaku penguji utama dan Ibu Margarethy R. Mbado, SE., MM selaku penguji anggota yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang membantu penulis dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, Khususnya Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan memotivasi saya untuk menjadi Mahasiswa yang berhasil.
8. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang membantu dalam pengurusan berkas dan surat-surat yang diperlukan.
9. Orang Tua Tercinta, Bapak Sakarias Mali Musu dan Mama Felisia Dau yang selalu mendoakan, mendukung, menguatkan, dan berjerih lelah untuk keberhasilan saya dan yang menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kesayangan Desy, Fiki, Jelita, Figo, Vienas, Viens, Djandro dan keluarga besar saya yang tidak dapat saya sebutkan nama satu persatu yang selalu mendoakan, mendukung dan menjadi semangat saya.
11. Someone yang sudah membantu dan mendukung saya.
12. Teman- teman seperjuangan kelas D Manajemen angkatan 2021 terutama Alm. Hermensius Dendi Hayon dan semua teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat dari

Tuhan Yang Maha Esa.

13. Almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi yang ditulis ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan saran demi kebaikan skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pembaca. Terimakasih.

Kupang 1, agustus 2025

Penulis

Maria Satriana Mali

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	
MOTTO	i
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Persoalan Penelitian	6
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pengertian Teoritis.....	8
2.1.1 Kualitas Produk	8
2.1.2 Harga.....	11
2.1.3 Word Of Mouth.....	14
2.1.4 Minat Beli.....	16
2.2 Konsep Penelitian.....	18
2.2.1 Kualitas Produk	18
2.2.1 Harga.....	19
2.2.3 Word Of Mouth	19
2.2.4 Minat Beli	19
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis	19
2.3.1 Kerangka Dasar Pemikiran	19
2.3.2 Hipotesis	20
BAB III	22

METODE PENELITIAN	22
3.1 Populasi Dan Sampel Penelitian	22
3.1.1 Populasi	22
3.1.2 Sampel	22
3.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.3 Konsep, Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	24
3.4 Teknik Analisis Data	25
3.4.1 Analisis Pendahuluan	25
3.4.2 Analisi Lanjutan	25
BAB IV	29
ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS	29
4.1 Gambaran Objek Penelitian	29
4.1.1 Sejarah Scarlett Whitening	29
4.1.2 Visi Dan Misi Scarlett Whitening	30
4.1.3 Jenis-Jenis Body Serum Scarlett Whitening	31
4.2 Hasil Analisis Pendahuluan	36
4.2.1 Kualitas Produk	37
4.2.2 Harga	39
4.2.3 <i>Word Of Mouth</i>	40
4.2.4 Minat Beli	42
4.3 Analisis Lanjutan	44
4.3.1 Persamaan Regresi Linear Berganda	44
4.3.1 Uji Parsial (Uji t)	45
4.3.2 Uji Simultan (Uji F)	47
4.3.3 Koefisien Determinasi (R ²)	47
4.4 Bahasan Hasil Analisis	48
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Scarlett Whitening Di Kota Kupang	48
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Body Serum Scarlett Whitening Di Kota Kupang	50
BAB V	55
PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Implikasi Teoritis	56
5.3 Implikasi Terapan	57
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Body Serum Scarlett whitening	4
Tabel 3. 1 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk.....	36
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	38
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	39
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Minat Beli	41
Tabel 4. 8 Hasil Analisi Linear Berganda	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Peneliti	20
Gambar 4.1 Body Serum Scarlett Whitening	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	60
Lampiran 2 Tabulasi Data	66
Lampiran 3 Hasil Uji Output SPSS.....	69