

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, ONLINE CUSTOMER REVIEW,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK SUNSCREEN AZARINE PADA GENERASI Z KOTA KUPANG**

CONSTANTIA TERTIANA NGONGO
22410040

SKRIPSI

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



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2026**

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, ONLINE CUSTOMER REVIEW,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK SUNSCREEN AZARINE PADA GENERASI Z KOTA KUPANG

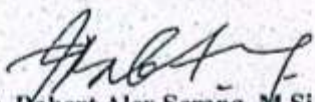


CONSTANTIA TERTIANA NGONGO
22410040

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

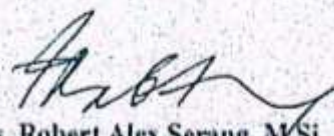
Pembimbing II


Drs. Robert Alex Serang, M.Si
NUPTK : 7241744645130083


Melvin Krisdiana Djatni Rane, SE., MM
NUPTK : 5659772673230280

Disah Oleh


Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK : 5660763664131352

Pj. Wakil Dekan

Drs. Robert Alex Serang, M.Si
NUPTK : 7241744645130083

SKRIPSI

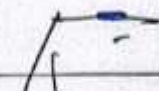
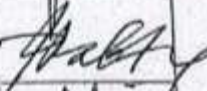
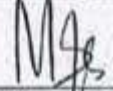
PENGARUH KUALITAS PRODUK, ONLINE CUSTOMER REVIEW,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK SUNSCREEN AZARINE PADA GENERASI Z KOTA KUPANG



Dususun Oleh :

CONSTANTIA TERTIANA NGONGO
22410040

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal : 21 Agustus 2026
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

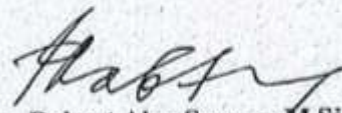
Penguji Utama	Jusuf Aboladaka, SE., M.Si	
Penguji Anggota	Eka Merdekawati L. Seseli, SE.,MM	
Pembimbing I	Drs. Robert Alex Serang, M.Si	
Pembimbing II	Melvin Krisdiana Djami Rane, SE.,MM	

SKRIPSI INI TELAH DI TERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYRATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN



Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK : 5660763664131352

Pj Wakil Dekan


Drs. Robert Alex Serang, M.Si
NUPTK : 7241744645130083



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia Telp.
0380-881584 - WA +6282146935252 - Website: <http://www.ukaw.ac.id/>
e-mail: ukawfe25@gmail.com

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Constantia Tertiana Ngongo
NIM : 22410040
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk, Online Customer Review, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sunscreen Azarine Pada Generasi Z Kota Kupang.**" yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2025/2026 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 Fakultas Ekonomi,



Dr. Christian D. Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPK 5660763664131352

Kupang, 13 Agustus 2026
Yang Menyatakan
Mahasiswa



Constantia Tertiana Ngongo
NIM. 22410040



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia
Telp. 0380-881584 - WA +6282146935252 - Website: <http://www.ukaw.ac.id/>
e-mail: ukawfe25@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jumat, Tanggal 21 Agustus 2026 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Constantia Tertiana Ngongo
TTL : Wanno Mangeda, 08 Februari 2004
NIM : 22410040
Jurusan/Progd : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Online Customer Review, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sunscreen Azarine Pada Generasi Z Kota Kupang
Pembimbing I : Drs. Robert Alex Serang, M.Si
Pembimbing II : Melvin K. Djami Rane, SE.,MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si	Utama	80	X 40%	32
Eka M.I.Seseli, SE.,MM	Anggota	78	X 20%	15,6
Drs. Robert Alex Serang, M.Si	Anggota	83	X 20%	16,6
Melvin K.Djami Rane, SE., MM	Anggota	83	X 20%	16,6
Total Nilai yang diperoleh: 80,80				
Nilai Aksara: A (Sangat Memuaskan)				

Kupang, 21 Agustus 2026

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Christian Daniel Manu, SE.,M.Sc.,Ak
NUPTR 5660763664131352

MOTTO

*“Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, jangan takut dan jangan
gemetar, sebab Tuhan Allahmu menyertai engkau
kemanapun engkau pergi”*

Yosua 1:9

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus dan atas dukungan doa dan orang – orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan tulus hati dan rasa bangga saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, Sang pemilik kehidupan dan masa depan, yang senantiasa menyertai, menuntun, memberikan kekuatan, hikmat, kasih karunia, serta memberkati setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta, Stefanus Malo Ngongo dan Babseba Bela Ngongo serta Petrus Nani, S.Pd dan Maria I. L. Langga, S.Pd, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Kakak dan Adik Tercinta : Kakak Nayolorani Nani, Riko Nani dan Anderias Ngongo Padaka dan adik Petrus Juani Nani Timbula, Maria Sariance Timbula yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu yang dengan kesabaran dan perhatian telah membina dan membimbing penulis dari awal studi hingga saat penyusunan skripsi dan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Teman – teman seperjuangan angkatan Manajemen 2022 yang senantiasa mendukung dan membantu dalam masa perkuliahan.
6. Almamater Universitas Kristen Artha Wacana, khususnya fakultas Ekonomi prodi Manajemen.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa oleh karena cinta, kkasih dan tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SUNSCREEN AZARINE PADA GENERASI Z KOTA KUPANG”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana.

Tidak lupa penulis ingin berterimakasih kepada berbagai pihak yang turut mendukung dan membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, untuk itu dengan tulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor pada Universitas Kristen Artha Wacana
2. Bapak Dr. Christian D. Manu, SE., M.Sc.,AK selaku Dekan dan semua pimpinan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Drs. Robert Alex Serang, M.Si selaku PJ. Wakil Dekan dan Dosen Penasehat Akademik sekaligus pembimbing 1 (utama) yang selalu bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Melvin Krisdiana Djami Rane, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang selalu membantu dan memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku dosen penguji I yang telah membantu memberikan bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi in.
6. Ibu Eka Merdekawati I.Seseli, SE.,MM selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Pegawai di Lingkungan Program Studi Manajemen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu namanya yang telah mendidik, membantu, mendukung, dan melayani penulis selama berada di bangku perkuliahan.

Tidak ada sesuatu berharga pada penulis yang dapat diberikan sebagai imbalan, hanyalah ucapan syukur dan terimakasih serta doa, kiranya Tuhan Yesus memberkati. Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pada pembaca.

Kupang, Agustus 2026

Constantia Tertiana Ngongo

DAFTAR ISI

		<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL		i
PENGESAHAN SKRIPSI.....		ii
SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI.....		iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....		v
MOTTO		vi
PERSEMBAHAN.....		vii
KATA PENGANTAR.....		viii
DAFTAR ISI.....		x
DAFTAR TABEL.....		xiii
DAFTAR GAMBAR.....		xiv
DAFTAR LAMPIRAN		xv
ABSTRAK		xvi
BAB I PENDAHULUAN.....		1
1.1. Latar Belakang		1
1.2. Rumusan Masalah		8
1.3. Persoalan Penelitian		9
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian		9
1.4.1. Tujuan Penelitian		9
1.4.2. Manfaat Penelitian		9
BAB II LANDASAN TEORI		
2.1. Landasan Teori.....		11
2.1.1. Keputusan Pembelian		11
2.1.1.1. Pengertian Keputusan Pembelian		11
2.1.1.2. Indikator – Indikator Keputusan Pembelian		12
2.1.1.3. Fakto–Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....		13
2.1.2. Kualitas Produk		14
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk		14

2.1.2.2. Indikator – Indikator Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	15
2.1.2.3. Faktor – Faktor Yang mempengaruhi Kualitas Prod.....	16
2.1.3. Online Customer Review.....	16
2.1.3.1. Pengertian Online customer Review.....	16
2.1.3.2. Indikator – Indikator Yang Mempengaruhi Online Customer Review.....	18
2.1.3.3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Online Customer Review.....	19
2.1.4. Persepsi Harga	20
2.1.4.1. Pengertian Persepsi Harga	20
2.1.4.2. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Harga.....	21
2.2. Konsep Penelitian.....	24
2.3. Hipotesis dan Kerangka Dasar Penelitian	25
2.3.1. Hipotesis	25
2.3.2. Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Populasi dan Sampel	29
3.1.1. Populasi.....	29
3.1.2. Sampel	29
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3. Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	32
3.4. Teknik Analisis Data.....	33
3.4.1. Analisis Pendahuluan.....	33
3.4.2. Analisis Lanjutan	33
BAB IV HASIL DAN BAHASAN ANALISIS.....	36
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.2. Karakteristik Responden.....	38

4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
4.2. Analisis Pendahuluan	40
4.2.1. Kualitas Produk (X_1)	40
4.2.2. Online Customer Review (X_2)	42
4.2.3. Persepsi Harga (X_3).....	45
4.2.4. Keputusan Pembelian (Y).....	47
4.3. Analisis Lanjutan	49
4.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .	49
4.3.2. Pengaruh Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian	50
4.3.3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian ...	51
4.3.4. Uji Simultan (Uji F).....	52
4.3.5. Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.4. Bahasan Hasil Analisis.....	55
4.4.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X_1) Terhadap Keputusan pembelian (Y)	55
4.4.2. Pengaruh Variabel Online Customer Review (X_2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	57
4.4.3. Pengaruh Persepsi Harga (X_3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	59
BAB V PENUTUP	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Implikasi Teroritis.....	61
5.3. Implikasi Terapan.....	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1.1. Penjualan Sunscreen Azarine di Toko Aquarius Mart di Kota Kupang Tahun 2021 – 2025	7
Tabel 3.1. Konsep Penelitian	32
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4.4. Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk (X_1).....	41
Tabel 4.5. Jawaban Responden Mengenai variabel Online customer Review (X_2).....	43
Tabel 4.6. Jawaban Responden Mengenai Persepsi Harga (X_3)	45
Tabel 4.7. Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian (Y)	47
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.9. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Kofisien Determinasi R^2	55

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1. Skema Kerangka Berpikir	28

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1. Surat Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2. Dokumentasi.....	78
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden.....	79
Lampiran 4. Uji Regresi Linear Berganda, Uji t dan Uji F.....	86
Lampiran 5. Ijin Pra Peneltian	87
Lampiran 6. Ijin Penelitian.....	88
Lampiran 7. Surat Ijin Melakukan Penelitian	89
Lampiran 8. Selesai Penelitian.....	90