



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PRODUK *SKINCARE GLAD2GLOW* (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA DI KOTA MAUMERE)**

S K R I P S I

Diajukan kepada Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero

untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat

guna memperoleh gelar Sarjana Bisnis

Program Studi

Kewirausahaan

Oleh:

MARIA BEATRIKS PURNAMA LUME WUWUR

NIM = 22942020013

INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO

MAUMERE

2026

HALAMAN PENERIMAAN JUDUL

NAMA : Maria Beatriks Purnama Lume Wuwur
NIM : 22942020013
JUDUL : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap
Loyalitas Konsumen Produk *Skincare Glad2Glow* (Studi Kasus Pada Mahasiswa
di Kota Maumere).
TANGGAL DITERIMA : 09 February 2026
MENGESAHKAN : 11 Mei 2026

Dosen Pembimbing



Eugenius Besli, S.Ak., M.Ak.

Dekan Fakultas
Fakultas Teknologi



Dr. Petrus Dori

Ketua Program Studi
Kewirausahaan



Kristianto R. M. Nabon, S. Fil., M.A.

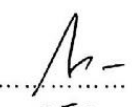
HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero
dan diterima untuk memenuhi sebagian
dari syarat-syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis
Program Studi
Kewirausahaan

Pada Tanggal
22 Mei 2026

Mengesahkan
INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO

Dewan Penguji

1. Penguji I: Maria Helena Chandra, S.E.,M.M : 
2. Penguji II: Eugenius Besli, S.Ak.,M.Ak : 

Dekan Fakultas
Teknologi Kreatif



Dr. Petrus Dori

Ketua Program Studi
Kewirausahaan



Kristianto R. M. Nabon, S. Fil.,M.A.



YAYASAN PERSEKOLAHAN SANTO PAULUS ENDE
INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO
Maumere 86152 - Flores - NTT
No.Telp/Fax : (0382) 242 6535, Email : official@iftkledalero.ac.id, Web: iftkledalero.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini, ~~22/5/2020~~ ^{22/5/2021} telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Kampus Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif (IFTK) Ledalero dan dinyatakan:

LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Nama : MARIA BEATRIKS PURNAMA LUME WUWUR
N P M : 22942020013
Program Studi : Kewirausahaan
P T S : IFTK Ledalero
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Skincare Glad2Glow (Studi Kasus pada Mahasiswa di Kota Maumere)**

Dewan Penguji

1. Pembimbing : Eugenius Besli S.Ak., M.Ak.
2. Penguji I : Maria Helena Chandra, S.E., M.M.
3. Penguji II : Valentin R. G. Bella Adur, S.E., M.M.

.....

.....

.....

Mengetahui

Rector IFTK Ledalero

Prof. Dr. Otto Gusti Ndegong Madung

Ketua Prodi Kewirausahaan

Kristianto R. M. Nabon, S. Fil., M.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Maria Beatriks Purnama Lume Wuwur

NIM : 22942020013

Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Produk *Skincare Glad2Glow* (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Kota Maumere).

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero atau Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Maumere, 15 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Maria Beatriks Purnama Lume Wuwur

NIM: 22942020013

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Beatriks Purnama Lume Wuwur
NIM : 22942020013
Prodi : Kewirausahaan
Jenis Pendidikan : STRATA I (S1)
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Produk *Skincare Glad2Glow* (Studi Kasus pada Mahasiswa di Kota Maumere).”** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Maumere, 15 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Maria Beatriks Purnama Lume Wuwur

NIM: 22942020013

MOTO

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam Doa”

(Roma 12:12)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

(Baskara Putra-Hindia)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta dan rasa hormat kepada bapak tercinta Aloysius Gesuk dan ibu tercinta Katarina Letek selaku orang tua kandung penulis. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, doa, nasihat, dan dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis sejak kecil hingga saat ini. Penulis menyadari bahwa tanpa doa dan dukungan dari kedua orang tua, penulis tidak akan mampu sampai pada tahap ini. Semoga segala jerih payah dan cinta yang diberikan dapat dibalas dengan kebahagiaan dan kesehatan yang melimpah dari Tuhan. Skripsi ini menjadi salah satu bentuk kecil rasa terima kasih penulis kepada kedua orang tua tercinta.
2. Penulis juga persembahkan kepada kedua kakak tercinta, Frederikus Surya Ali Wuwur dan Petrus Paulus Kusuma Hali Wuwur, serta kedua adik tercinta, Maria Benedikta Peni Wuwur dan Maria Yohanesta Ero Wuwur. Terima kasih atas perhatian, dukungan, semangat, serta doa yang selalu diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi berbagai kesulitan. Setiap kebersamaan, canda dan tawa, dan motivasi yang diberikan menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis.
3. Penulis juga mempersembahkan skripsi ini kepada seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, perhatian, dukungan moral, serta motivasi selama penulis menjalani proses perkuliahan ini. Segala bentuk dukungan yang diberikan sangat berarti dan membantu penulis melewati berbagai tantangan selama masa perkuliahan.
4. Dan yang terakhir, skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri, Maria Beatrics Purnama Lume Wuwur. Terima kasih karena telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. Banyak proses yang sudah dilewati, banyak lelah yang dipendam sendiri, banyak air mata yang jatuh tanpa diketahui siapa pun, dan banyak keraguan yang harus dihadapi dengan hati yang dipaksa tetap kuat. Terima kasih karena tetap berdiri ketika keadaan tidak selalu berpihak, tetap mencoba ketika hasil belum sesuai harapan, dan tetap melangkah meski arah terasa samar. Skripsi ini menjadi bukti bahwa kerja keras, kesabaran, dan keyakinan mampu membawa penulis sampai pada titik ini. Teruslah bertumbuh, teruslah percaya, dan teruslah melangkah. Karena tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan diri sendiri berkembang menjadi versi terbaiknya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen produk *skincare Glad2Glow* pada mahasiswa di Kota Maumere. Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya penggunaan produk *skincare* di kalangan mahasiswa yang semakin memperhatikan kualitas produk dan keterjangkauan harga dalam menentukan pilihan pembelian. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Konsumen cenderung loyal apabila produk memiliki kualitas yang baik, aman digunakan, serta mampu memberikan manfaat sesuai harapan. Selain kualitas produk, harga juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen karena mahasiswa mempertimbangkan kesesuaian antara harga yang sesuai mampu menciptakan kepuasan sehingga mendorong konsumen melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa perusahaan *skincare* perlu menjaga kualitas produk sekaligus menetapkan harga yang kompetitif agar mampu mempertahankan loyalitas konsumen. Temuan penelitian juga memperkuat teori perilaku konsumen yang menjelaskan bahwa keputusan pembelian dan loyalitas dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap kualitas dan nilai produk. Selain memberikan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen pemasaran, penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif. Dengan demikian, kualitas produk dan harga menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas konsumen produk *skincare* di kalangan mahasiswa.

Kata-kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Konsumen, *Glad2Glow*, Mahasiswa Kota Maumere.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and price on consumer loyalty toward Glad2Glow skincare products among college students in Maumere. The background of this study is based on the increasing use of skincare products among college students, who are paying more attention to product quality and affordability when making purchasing decisions. The research method used was a quantitative approach, with data collected through a questionnaire distributed to 100 respondents. Data analysis was conducted using multiple linear regression to determine the influence of the product quality and price variables on consumer loyalty.

The results of the study indicate that product quality has a positive and significant effect on consumer loyalty. Consumers tend to be loyal when a product is of good quality, safe to use, and capable of delivering the expected benefits. In addition to product quality, price was also found to have a positive and significant effect on consumer loyalty, as students consider that a reasonable price leads to satisfaction, thereby encouraging them to make repeat purchases and recommend the product to others.

This study suggests that skincare companies need to maintain product quality while setting competitive prices in order to retain customer loyalty. The findings also reinforce consumer behavior theory, which explains that purchasing decisions and loyalty are influenced by consumers' perceptions of product quality and value. In addition to making a theoretical contribution to the field of marketing management, this study can also serve as a basis for companies to formulate more effective marketing strategies. Thus, product quality and price are important factors in increasing consumer loyalty to skincare products among college students.

Keywords: *Product Quality, Price, Consumer Loyalty, Glad2Glow, Maumere College Students*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Produk *Skincare Glad2Glow* (Studi Kasus pada Mahasiswa di Kota Maumere)”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan akademik dalam meraih gelar sarjana pada program strata satu di Fakultas Teknologi Kreatif Institut Filsafat Dan Teknologi Kreatif Ledalero.

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Dr. Petrus Dori, selaku Dekan Prodi Kewirausahaan Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, atas arahan bimbingan, kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
2. Ketua Program Studi, Pater Kristianto R. M. Nabon, S. Fil., M.A. beserta jajarannya, atas bimbingan akademik, arahan, dan kebijaksanaan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi ini.
3. Bapak Eugenius Besli, S.Ak., M.Ak selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi dan masukan berharga sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Maria Helena Chandra, S.E., M.M selaku dosen penguji yang telah bersedia menguji, mengkritik, dan memberikan saran serta masukan yang sangat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Segenap civitas akademika kampus Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, yakni seluruh dosen, staf pengajar, dan karyawan terima kasih atas dedikasi dan kerja keras yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelayanan administrasi, serta suasana akademik yang kondusif selama penulis menempuh pendidikan.
6. Kedua sahabat penulis Yohana Selvina Wanda dan Maria Aprilyani Verasita Mahu, yang selalu hadir di saat suka maupun duka. Terima kasih untuk setiap tawa di saat lelah, bahu untuk bersandar, doa yang tak pernah putus, dukungan dan semangat, serta kebersamaan yang telah dilalui bersama.
7. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan, yang bersama-sama telah berjuang, berbagi cerita, keluh kesah, serta menguatkan dan mendukung dalam setiap tahapan perkuliahan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih juga kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya dan telah kebersamaan penulis dari awal pengerjaan skripsi hingga selesai, yang dengan caranya sendiri telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

10. Semua pihak yang sudah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Doa, tenaga, dan dukungan kalian semua sangat berarti dalam perjalanan penulis hingga titik ini.

Maumere, 22 Mei 2026

Peneliti



Maria Beatriks Purnama Lume Wuwur

DAFTAR ISI

HALAMAN PENERIMAAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMAH	iv
MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Perilaku Konsumen	12
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	12
2.1.2 Model Perilaku Konsumen	16
2.2 Kualitas Produk	19
2.2.1. Konsep Kualitas Produk	19
2.2.2. Kualitas Produk dalam Industri Kosmetik dan Skincare	21
2.3 Harga	22
2.3.1. Definisi Dan Konsep Harga	22
2.3.2. Persepsi Harga Konsumen	24
2.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Harga	26
2.4 Loyalitas Konsumen	28

2.4.1. Definisi Loyalitas Konsumen	28
2.4.2. Hubungan Loyalitas Konsumen dengan Produk Skincare	29
2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	30
2.5 Penelitian Terdahulu	31
2.6 Pengembangan Hipotesis	33
2.6.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas konsumen <i>Skincare Glad2Glow</i>	33
2.6.2. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen	35
2.6.3. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Sifat Penelitian	38
3.2 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian	39
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	41
3.3.1. Populasi	41
3.3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.4 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	45
3.4.1 Sumber Data	45
3.4.2. Metode Pengumpulan Data	46
3.5. Tempat dan Waktu Pengambilan Data	47
3.6. Pengembangan Instrumen Penelitian	48
3.7. Uji kualitas Data	50
3.7.1. Uji Validitas	50
3.7.2 Uji Reliabilitas	51
3.8. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Responden	57
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	59
4.2 Data Penelitian	61
4.2.1 Komposisi Variabel Penelitian.....	61
4.2.2 Deskripsi Skala Pengukuran.....	62
4.3 Analisis Data	63
4.3.1 Hasil uji Instrumen Penelitian	63

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4.1 Uji Normalitas	68
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	69
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	70
4.5 Analisis Statistik Deskriptif	71
4.5.1 Deskripsi Jawaban Responden	73
4.5.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	77
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
4.7 Uji Hipotesis.....	83
4.7.1 Uji t (Uji Parsial)	83
4.7.2 Uji f (Uji Kelayakan Model)	84
4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	85
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.8.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Konsumen.....	88
4.8.2 Pengaruh Harga (X2) terhadap Loyalitas Konsumen.....	91
BAB V PENUTUP	95
5.1 Simpulan.....	95
5.2 Keterbatasan Penelitian	96
5.3 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	108