

**PENGARUH CITRA MEREK, LABEL DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP MINAT BELI ULANG KOSMETIK SARIAYU  
MARTHA TILAAAR DI TOKO MUTIARA KOSMETIK KOTA  
KUPANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**YUNITA MEO  
NIM : 32118173**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH CITRA MEREK, LABEL DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP MINAT BELI ULANG KOSMETIK SARIAYU  
MARTHA TILAAK DI TOKO MUTIARA KOSMETIK  
KOTA KUPANG

Yang Diajukan Oleh

Nama : Yunita Meo  
Nim : 32118173  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Telah disetujui oleh pembimbing Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Dosen Pembimbing I

  
Dr. Simon Sia Nih, S.P., M.Si  
NIDN: 0818116104

Dosen Pembimbing II

  
Maria A. L. Amaral, SE., MM  
NIDN: 0805079302

Kupang, ..... 2025  
Ketua Program Studi Manajemen



Hedwigh H. T. Lejap, SE., MM  
NIDN: 1516109301

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi Program Studi Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 24 Juli 2025  
Jam : 13.00 Sampai Selesai  
Tempat : Biro Umum  
Atas Nama : Yunita Meo  
No. Registrasi : 32118173  
Dinyatakan : **LULUS**

### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Simon Sia Niha, SE, MSi
2. Sekretaris : Maria A. L. Amaral, SE., MM
3. Penguji I : Dr. Stanis Man, SE, MSi
4. Penguji II : Engelbertus G. C. Watu, SE, MM
5. Penguji III : Dr. Simon Sia Niha, SE, MSi



### MENGETAHUI

  
**Dekan**  
**Fakultas Ekonomika dan Bisnis**  
**Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si**  
NIDN: 0819066703

  
**Ketua**  
**Program Studi Ekonomi Manajemen**  
**Hedwigh H. Tjajap, SE, MM**  
NIDN: 1516109301

#### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yunita Meo

No Registrasi : 32118020

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika dan bisnis/Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“PENGARUH CITRA MEREK, LABEL, DAN *WORD OF MOUT*  
TERHADAP MINAT BELI ULANG KOSMETIK SARIAYU MARTHA  
TILAAAR DI TOKOH MUTIARAKOSMETIK KOTA KUPANG “**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Mei 2026



Yunita Meo  
NIM : 32118020

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**“Hadapi semuanya langsung di muka apa pun yang terjadi tidak apa, setiap hari ku bersyukur melihatmu berselimut harapan berbekal cerita.**

**Hindia (Baskara Putra)**

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Orang tua tercinta Bapak S.A Thomas Ae dan Ibu Maria Goi, yang dengan bersusah payah mendukung, membiayai studi dan yang tidak pernah lelah mendoakan segala yang terbaik. Kepada kaka tercinta Vladimir Raga, Vinsensia Due, Viviana Dhiu, adik Katarina Losa, sepupu tercinta Ernestin Rejan, Oktaviana Nginu, Patricia Gua yang selalu mendukung dan memotivasi untuk tetap semangat, dan kepada sahabat tercinta Queen Genggos yang selalu menjadi partner bertukar pikiran dan cerita, untuk terus bangkit dan semangat menyelesaikan skripsi ini.

Kupang, Juli 2025

Penulis

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-nya, sehingga skripsi dengan judul “*Pengaruh Citra Merek, Label Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Ulang Kosmetik Sariayu Martha Tilaar Di Toko Mutiara Kosmetik Kota Kupang*” dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda., SE, M.Si selaku Dekan. Dr. Marius Masri, S.E., M.Si dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Hedwigh H.T Lejap SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si Dosen Pembimbing I, Ketua Panitia Ujian Skripsi dan Penguji III, serta ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE, MM selaku dosen Pembimbing II dan Sekretaris Panitia Ujian yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Stanis Man SE, M.Si selaku penguji I dan bapak Engelbertus G.C Watu , SE, MM sebagai dosen penguji II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan
6. Bapak dan Ibu dosen lainnya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Ibu Getrudis Kase A.Md selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan dalam segala urusan administrasi
8. Bapak S, A Thomas Ae dan Ibu Maria Goi sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, beserta (Adik Katarina Losa dan kaka tercinta Vladimir Raga, Vinsensia Due dan Viviana Dhiu yang telah memberikan dukungan dan doa.
9. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2019 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya

Mandira yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Juli 2025

Penulis

## ABSTRAK

Yunita Meo Nim : 32118173 dengan judul skripsi “**Pengaruh Citra Merek, Label Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Ulang Kosmetik Sariayu Martha Tilaar Di Toko Mutiara Kosmetik Kota Kupang** ” dibawah bimbingan Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Maria A. L. Aamaral SE., MM selaku dosen pembimbing II

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, label, dan *word of mouth* terhadap minat beli ulang produk kosmetik Sariayu Martha Tilaar Di Toko Mutiara Kosmetik Kota Kupang. Permasalahan yang diangkat berangkat dari penjualan yang mengalami fluktuasi dan penurunan peringkat *Top Brand* Sariayu Martha Tilaar, serta adanya perbedaan hasil temuan dari penelitian terdahulu mengenai variabel-variabel tersebut.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 53 responden yang telah melakukan pembelian minimal dua kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Analisis data menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan antar variabel.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap citra merek berada pada kategori baik, label pada kategori baik, *word of mouth* pada kategori baik dan minat beli ulang juga pada kategori baik.

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa citra merek ( $X_1$ ), label ( $X_2$ ), dan *word of mouth* ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang ( $Y$ ). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) variasi minat beli ulang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas. Hasil uji t menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan ke tiga variabel bebas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat beli ulang Kosmetik Sariayu Martha Tilaar di Toko mutiara kosmetik Kota Kupang. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan menjelaskan kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 0,530% , sedangkan sisanya sebesar 47% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek, label, dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap minat beli ulang. Secara parsial, masing-masing variabel juga memiliki pengaruh positif terhadap keputusan konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Oleh karena itu, peningkatan citra merek, penyajian label yang jelas, dan promosi *word of mouth* yang efektif disarankan bagi perusahaan untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

**Kata Kunci: Citra Merek, Label, Word of Mouth, Minat Beli Ulang.**

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAGTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Manajemen Pemasaran.....	14
B. Perilaku Konsumen .....	20
C. Minat Beli Ulang .....	21
D. Citra Merek .....	26
E. Konsep Label .....	31
F. <i>Word Of Mouth</i> .....	36

G. Penelitian Terdahulu .....	39
H. Kerangka Pemikiran .....	40
I. Hipotesis Penelitian .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
B. Populasi dan Sampel .....	43
C. Jenis Data .....	45
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran .....	47
F. Uji Kuesioner .....	49
G. Metode Analisis Data .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Karakteristik Responden .....	61
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Kosmetik di Indonesia.....	5
Tabel 1.2 Data Pencapaian <i>Top Brand Indeks</i> Kategori <i>Brand</i> Kosmetik Tahun 2016- 2020 .....	7
Tabel 1.3 Data Penjualan Kosmetik Sariayu Martha Tilaar Tahun 2014-2022 .....	8
Tabel 1.4 Data Penjualan Kosmetik Sariayu Martha Tilaar Toko Mutiara Kosmetik Tahun 2021-2025.....	9
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran ...	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.3 Uji Validitas Minat Beli Ulang .....	62
Tabel 4.4 Uji Validitas citra merek .....	63
Tabel 4.5 Uji Validitas Label .....	63
Tabel 4.6 Uji Validitas word of mout .....	64
Tabel 4.7 Uji Realibilitas .....	64
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel minat beli ulang (Y).....	65
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Citra merek (X1) .....	66
Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel label (X2) .....	66
Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel <i>word of mout</i> (X3) .....	66
Tabel 4.12 Uji normalitas .....	68
Tabel 4.13 Uji Linearitas .....	69
Tabel 4.14 Uji mutikolinearitas .....	70

Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas .....	71
Tabel 4.16 Uji regresi linear berganda .....	72
Tabel 4.17 Uji Uji Parsial (uji t) .....	74
Tabel 4.18 Uji Simultan (uji F) .....	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Uji normalitas .....	68