PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SKINCARE* DI ELLA *SKINCARE* CABANG KARTASURA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Intan Aftita Eka Satriana

NIM. 21110044

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SKINCARE* DI ELLA *SKINCARE* CABANG KARTASURA

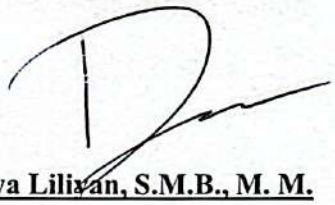
Disetujui dan dipertahankan di hadapan

Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Surakarta, 14 September 2026

Dosen Pembimbing



Aditya Lilixan, S.M.B., M. M.

NUPTK. 5438767668131040

PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SKINCARE* DI ELLA *SKINCARE* CABANG KARTASURA

Oleh :

Intan Aftita Eka Satriana

NIM. 21110044

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Surakarta, 14 September 2026

Dewan Penguji

Ketua : Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

Anggota : Gilang Habib Azky Pratama H.P, S.Pd

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarata

Aditya Liliyan, S.M.B.,M.M.

NUPTK. 5438767668131040

Kepala Program Studi S1 Manajemen

Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.

NUPTK.0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Intan Aftita Eka Satriana

NIM : 21110044

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : **PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SKINCARE* DI ELLA *SKINCARE* CABANG KARTASURA** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini diberi tanda citation dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Surakarta, 14 September 2026

Yang membuat pernyataan,



Intan Aftita Eka Satriana

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Allah memang tidak menjanjikan hidupmu selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : "Fa inna ma'al – 'usri yusra"

(Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan)"

(Q.S. Al-Insyirah : 5)

"Terlambat lulus atau lulus tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus kuliah. Bukanlah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus dan percayalah alasan saya disini menjadikan pengalaman hidup saya. Tidak ada yang terlalu cepat ataupun terlambat, semua berjalan sesuai dengan ketentuan waktu takdir yang tepat"

(Aldhien Rivaldo Sembiring)

"Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanku"

(Umar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, taburan cinta dan kasih sayangmu telah memberikanku kekuatan, dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terlesaikan dengan lancar dan baik.
2. Cinta pertama serta pintu surgaku, almarhumah Ibu saya. Terimakasih sudah melahirkan saya kedunia ini serta atas doa-doa ibu, sehingga mampu berada di titik ini. Semoga atas dapatnya gelar ini Ibu bangga melihat putri kecil Ibu dari tempat baik disisi-Nya dan doa – doa ku selalu meyertaimu Ibu.
3. Kedua orang tua saya, terimakasih atas kasih sayang yang tulus, dukungan, motivasi, do'a, serta jerih payah. Semoga dengan mendapatkan gelar ini, bisa membanggakan hati Bapak dan Ibu.
4. Kedua mbah saya, yang sering saya panggil Pak e dan Mak e. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang tulus, yang sudah merawat saya dari bayi. Semoga dengan mendapatkan gelar ini, bisa membanggakan hati Pak e dan Mak e.
5. Dosen pembimbing saya, Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. serta dosen-dosen STIE Surakarta. Terimakasih atas ilmu, motivasi, bimbingan, serta arahan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga besar serta kerabat. Terimakasih atas dukungan, motivasi, serta do'a yang sehingga memberikan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini sampai selesai.
7. Teman – teman STIE Surakarta angkatan 2021 serta almamater STIE Surakarta. Terimakasih atas doa serta dukungan nya, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan denga baik.

8. Diri sendiri, terimakasih sudah berusaha dan berjuang sampai titik ini. Kamu kuat dan hebat. Tabarakallah, MasyaAllah, Alhamdulillah.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Skincare* Di Ella *Skincare* Cabang Kartasura.". Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang 1 (S1) Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M. M. Selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Bapak Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M. Selaku kepala program studi S1 Manajemen yang telah memberikan pengesahan skripsi ini.
3. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M. M. Selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, motivasi dan arahan dalam perjalanan penulisan skripsi saya ini dari awal hingga akhir.
4. Bapak/Ibu dosen/karyawan STIE Surakarta yang telah memberikan sarana prasarana selama penulis menempuh pendidikan di Sekolah tinggi ini, serta memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna sehingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
5. Cinta pertamaku dan pintu surgaku almarhumah Ibunda Titik Ismiyati. Ibunda yang selalu penulis rindukan dan cintai, semoga Ibu melihat putri kecil Ibu dari tempat terbaik di sisi-Nya. Skripsi ini persembahkan sebagai wujud bakti dan cinta kasih kepada Ibu. Andai waktu mengizinkan, penulis ingin memeluk dan menyampaikan rasa rindu, serta terima kasih. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada Ibu.

6. Bapak Agus Suratmin dan Ibu Sri Purwanti. Selaku orang tua yang telah merawat saya dari kecil, terimakasih atas segalah kasih sayang, didikan, serta perhatian yang telah diberikan kepada penulis sejak kecil. Meski waktu kebersamaan kita tidak banyak, penulis selalu merasakan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tulus. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan keberkahan dalam hidup Bapak Ibu.
7. Bapak Sukadi dan Mamak Jinah tercinta. Selaku mbah saya sekaligus orang tua saya. Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, didikan, serta perhatian yang telah diberikan kepada penulis sejak bayi. Penulis selalu merasakan cinta, kasih sayang, doa, dan dukungan dari Pak Kadi dan Mak Jinah. Terimakasih atas segala didikan serta selalu berusaha memberikan yang terbaik. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan keberkahan.
8. Kepada mbah Tukiyem. Selaku mbah saya, terimakasih atas segala kasih sayang serta perhatian kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Kesehatan dan keberkahan.
9. Kepada Pakde Bude tercinta. Kepada Pakde Ahmadi, Bude Sukamti, Pakde Imam, Bude Puji, Pakde Wartono, Bude Mulyani. Terimakasih atas doa, perhatian, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti dalam perjalanan studi ini, penulis sangat bersyukur memiliki kalian. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan serta kesehatan.
10. Saudara-Saudara tercinta. Kepada Mas Nur, Mas Isa, Mas Gofur, Dek Bagas, Mba Ika, Mba Shabrina, Mba Resa. Terimakasih atas doa, kasih sayang, dukungan, serta motivasi, penulis sangat bersyukur memiliki kalian.
11. Teruntuk sahabatku tercinta. Salsabela, Mamtha, Elsa, Okta. Terimakasih atas segala dukungan, motivasi, pengalaman, waktu dan canda tawa yang dijalani bersama. Terimakasih sudah mau menjadi sahabat serta mau mendengarkan keluh kesah di masa-masa sulit penulis.
12. Teman-teman Manajemen angkatan 2021 yang telah mengukir banyak kenangan indah bersama selama masa perkuliahan.
13. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri. Karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, serta mampu

mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, terimakasih sudah sekuat ini, dan maaf jika jalan yang kuambil membuatmu kesusahan.

Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang penulis lakukan dan tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat membangun bagi penulis. Semoga hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca. Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala bentuk kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis.

Terimakasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surakarta, 14 September 2026

Intan Aftita Eka Satriana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN i
LEMBAR PENGESAHAN ii
SURAT PERNYATAAN iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
ABSTRAK xvi
ABSTRACT xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Tujuan Penelitian 12
1.4 Manfaat Penelitian 12
BAB II KAJIAN PUSTAKA 14
2.1 Landasan Teori 14
2.1.1 Strategi Promosi 14
2.1.2 Kualitas Pelayanan 16
2.1.3 Keputusan Pembelian 19
2.2 Penelitian Terdahulu 21
2.3 Kerangka Pikir 25
2.4 Hipotesis 26
2.4.1 Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Keputusan Pembelian 26
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian 26
BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1 Objek Penelitian 28
3.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian 28
3.2.1 Pendekatan Penelitian 28

3.2.2 Jenis Penelitian 28
3.3 Sumber Data 29
3.3.1 Data Primer 29
3.3.2 Data Sekunder 29
3.4 Populasi dan Sampel 29
3.4.1 Populasi 29
3.4.2 Sampel 29
3.5 Teknik Pengumpulan Data 30
3.6 Definisi OPerasional Variabel 31
3.7 Teknik Analisis Data 33
3.7.1 Uji Instrumen Data 33
3.7.2 Uji Asumsi Klasik 33
3.7.3 Analisis Data 34
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 35
3.7.5 Uji T (Hipotesis) 35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37
4.1 Karakteristik Responden 37
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 37
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 37
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 38
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 38
4.2 Uji Instrumen Data 39
4.2.1 Uji Validitas 39
4.2.2 Uji Reliabilitas 41
4.3 Uji Asumsi Klasik 42
4.3.1 Uji Normalitas 42
4.3.2 Uji Multikolinieritas 42
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas 43
4.4 Uji Hipotesis 44
4.4.1 Uji T 44
4.4.2 Uji Determinasi Koefisien (R2) 45
4.5 Pembahasan 45

4.5.1 Strategi Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Skincare* Di Ella *Skincare* Cabang Kartasura 45
4.5.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Skincare* Di Ella *Skincare* Cabang Kartasura 46
4.5.3 Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Skincare* Di Ella *Skincare* Cabang Kartasura 46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 48
5.1 Kesimpulan 48
5.2 Saran 48
DAFTAR PUSTAKA 49
LAMPIRAN 54

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Klinik Kecantikan Terbaik Di Solo 4
Tabel 2 Daftar Harga Produk Ella *Skincare* 5
Tabel 3 Penelitian Terdahulu 21
Tabel 4 Definisi Operasional 31
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 37
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 37
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 38
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 38
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Strategi Promosi 39
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 40
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian 41
Tabel 12 Uji Reliabilitas 41
Tabel 13 Hasil Uji Normalitas 42
Tabel 14 Hasil Uji Multikolinearitas 43
Tabel 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas 43
Tabel 16 Hasil Uji T 44
Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Registrasi Kosmetik Di Indonesia.....1
Gambar 2 Skema Kerangka Berfikir.....25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....54
Lampiran 2 Data Penelitian 58
Lampiran 3 Hasil Olah Data 68

PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SKINCARE* DI ELLA *SKINCARE* CABANG KARTASURA

INTAN AFTITA EKA SATRIANA

21110044

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk *skincare* di Ella *Skincare* Cabang Kartasura. Penelitian ini menggunakan metode *kuantitatif* dengan pendekatan *asosiatif.* Populasi penelitian ini adalah konsumen Ella *Skincare* Cabang Kartasura yang jumlahnya tidak diketahui. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow.* Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi promosi berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *skincare* di Ella *Skincare* Cabang Kartasura. Kualitas pelayanan juga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *skincare* di Ella *Skincare* Cabang Kartasura. Secara simultan, strategi promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian produk skincare di Ella Skincare Cabang Kartasura.

Kata Kunci : Strategi promosi, Kualitas pelayanan, Keputusan pembelian, *Skincare.*

THE EFFECT OF PROMOTION STRATEGY AND SERVICE QUALITY ON PURCHASING DECISIONS FOR SKINCARE PRODUCTS AT ELLA SKINCARE KARTASURA BRANCH

INTAN AFTITA EKA SATRIANA

21110044

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of promotion strategy and service quality on purchasing decisions for skincare products at Ella Skincare Kartasura Branch. This study uses a quantitative method with an associative approach. The population in this study consists of consumers of Ella Skincare Kartasura Branch, whose exact number is unknown. The data used in this study are primary data obtained from respondents through questionnaires. The sample consisted of 96 respondents determined using the Lemeshow formula. The data analysis used multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The results of the study show that promotion strategy has a partially significant effect on purchasing decisions for skincare products at Ella Skincare Kartasura Branch. Service quality also has a partially significant effect on purchasing decisions for skincare products at Ella Skincare Kartasura Branch. Simultaneously, promotion strategy and service quality have a significant effect on purchasing decisions for skincare products at Ella Skincare Kartasura Branch.

Keyword : Promotion strategy, Service quality, Purchasing decision, Skincare.