

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *ONLINE*
CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK
MAYBELLINE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Tiktok)**

**ABSTRAK
PUTRI KHAIRIDA
203311012019**

Era serba digital membuat produk kosmetik harus menjaga faktor kualitas produk, online customer review, dan harga produk agar bisa menjaga penjualan yang baik. Dengan adanya kualitas produk yang baik, harga yang sesuai dan *online customer review* yang positif dan mudah dicari cukup membuat konsumen melakukan keputusan pembelian pada produk apapun, termasuk Maybelline. Ada dua permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh secara parsial pada (1) variabel kualitas produk; (2) harga produk?; (3) variabel online customer review?; dan (4) kualitas, harga, dan variabel berpengaruh secara stimulan terhadap kosmetik Maybelline?. Tujuan dari penelitian ini diantaranya untuk menguji, menganalisa, dan mengetahui pengaruh (1) kualitas produk, (2) pengaruh harga, (3) pengaruh online review, dan (4) pengaruh secara stimulan produk kosmetik Maybelline pada mahasiswa di Tiktok. Teknik pengumpulan data yaitu pnyebaran kuisioner, observasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif dan inferensial dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian yang didapatkan diantaranya kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap (1) keputusan pembelian produk, (2) harga produk, (3) online customer review, dan (4) kualitas produk, harga, dan variabel berpengaruh secara stimulan terhadap kosmetik Maybelline. Saran pada peneliti selanjutnya yaitu (1) memasukkan variabel lainnya dan memfokuskan penelitian dengan platform lainnya agar bisa membedakan hasilnya; (2) memperhatikan kualitas dan harga produk yang baru agar fokus pada

online customer review dengan pelibatan influencer; dan (3) perusahaan Maybelline agar menjaga kualitas dengan harga yang terjangkau agar persepsi konsumen selalu baik, (4) konsumen yang berminat pada produk Maybelline karena layak untuk dipertimbangkan.

Kata kunci: Kualitas, Harga, Review, Maybelline, Tiktok