

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*
DAN REPUTASI MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG
KONSUMEN PADA PRODUK DAVIENA SKINCARE DI
TOKO SELLY KOSMETIK KOTA BATU**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH :
NURDILA BR MUNTHE
2101100117

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2025**

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

NAMA : NURDILA BR MUNTHE
NPM : 2101100117
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK, WORD OF MOUTH DAN REPUTASI MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA PRODUK DAVIENA SKINCARE DI TOKO SELLY KOSMETIK KOTA BATU

RANTAUPRAPAT, JUNI 2025

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PITRYANI, SE, M.M
NIDN. 0107098902

PEMBIMBING PENDAMPING

RAJA SAUL MARTO HENDRY, SE,
M.M
NIDN. 0108036507

MENYETUJUI

DEKAN



PRISTYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



YUNIWAN ZEBUA, SE, M.Si
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL TUGAS AKHIR

NAMA : NURDILA BR MUNTHE
NPM : 2101100117
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL TUGAS : PENGARUH KUALITAS PRODUK, WORD OF
MOUTH DAN REPUTASI MEREK TERHADAP
AKHIR MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA
PRODUK DAVIENA SKINCARE DI TOKO
SELLY KOSMETIK KOTA BATU

Dengan ini penulis menyatakan bahwa TUGAS AKHIR ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan TUGAS AKHIR ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian TUGAS AKHIR ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat,

Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Nurdila Br Munthe
NPM. 2101100117

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR, yang penulis berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH* DAN REPUTASI MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA PRODUK DAVIENA SKINCARE DI TOKO SELLY KOSMETIK KOTA BATU”**. Adapun tujuan penyusunan TUGAS AKHIR ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan TUGAS AKHIR ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Pristiyono, SE, M. Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, SE, M. Si, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, SE, MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
5. Ibu Pitriyani, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Raja Saul Marto Hendry, SE, M.M Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
9. Untuk Kedua Orang Tua Tercintaku Ayahanda Ahmad Alimuddin Holil Munthe dan Ibunda Nurmala Silaen yang telah memberikan doa, dukungan baik secara moral dan materil, cinta dan pengorbanan yang tak ternilai. Terimakasih telah menjadi rumah, tempat bercerita dan sumber semangat disetiap langkah penulis. Semoga Allah permudah setiap langkah ini dalam mewujudkan keinginan ayah dan mama, dan penulis dapat membalas semua jerih payah ayah dan mama selama ini. Dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan umur panjang kepada ayah dan mama. Aamiin
10. Responden yang sudah meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner.
11. Tidak lupa semua pihak yang selalu mensupport saya, serta teman-teman seperjuangan terimakasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan nya selama ini, semoga kita semua menjadi orang yang sukses.
12. Last but not least. Terimakasih untuk Nurdila Br Munthe, diri saya sendiri terimakasih telah terus berjuang, dan bertahan dalam segala tekanan, lelah dan keraguan yang datang saat proses penyusunan tugas akhir ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk terus tumbuh dan berkembang ke arah yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga TUGAS AKHIR dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi manajemen.

Rantauprapat, Juni 2025

Penulis

NURDILA BR MUNTHER