



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PENGALAMAN  
KONSUMEN DAN KESADARAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT MEREK CHARM  
PADA MAHASISWI FBBP UNIPDU JOMBANG**

SKRIPSI



Disusun Oleh

DWI NIKMATUL KHUSNA

NIM : 3121005

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS BISNIS BAHASA DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG**

2025



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PENGALAMAN  
KONSUMEN DAN KESADARAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT MEREK CHARM  
PADA MAHASISWI FBBP UNIPDU JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Studi Administrasi Bisnis (S1)

Dan mencapai gelar sarjana administrasi bisnis



Disusun Oleh

DWI NIKMATUL KHUSNA

NIM : 3121005

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS BISNIS BAHASA DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG**

2025



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya, tidak lupa juga sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, saya mempersembahkan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tua, bapak Sunaryo dan ibu Nur Hayati atas semua yang telah beliau berikan baik materi maupun motivasi yang bahkan tidak akan pernah bias terhitung, tanpa do'a dan usaha mereka tidak akan sampai pada titik ini. Kakakku Dewi Nurfatmala, kakak ipar dan keponakan ku mereka adalah penyemangat hingga bisa menjadi seperti sekarang.
2. Kepada Dosen Pembimbing, ibu Dr. Abid Datul Mukhoyaroh,S.Sos,M.Si dan bapak Ali Nawawi S.E.,M.M, yang sabar membimbing , memberi kritik membangun, dan telah mengarahkan langkah-langklah ilmiah hingga skripsi ini layak dikaji.
3. Sahabat yang selalu berbagi keluh kesah tentang kehidupan sampai percintaan dari awal perkuliahan di UNIPDU, Aminatuz Zuhriyah dan Aziza Eva Mulyana yang sama-sama berjuang dari awal sampai akhir.
4. Teman-teman seperjuangan dari prodi Administrasi Bisnis, serta prodi lain se-UNIPDU, kalian telah membuat perjalanan akademik ini menjadi lebih ringan dan penuh tawa.



5. Kepada adik tingkat dan teman mahasiswi fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan yang sudah bersedia menjadi responden dengan baik dan memberikan data sebagai kelengkapan skripsi ini.
6. Diri sendiri (Dwi Nikmatul Khusna) untuk ketekunana dan kesabaran saat menghadapi tantangan, rasa lelah, kebingungan, dan masalah yang selalu dating selama pengerjaan skripsi ini. Meski sering mengeluh tapi tidak pernah menyerah dan tetap terus mengerjakan. Karena tanpa kesungguhan diri, semua ini tidak akan bermakna. Selalu berpikir positif dan optimis serta terus bersyukur adalah awal dari kesuksesan di masa depan.



## HALAMAN MOTTO

Ambil Pelajaran dari kegagalan, bukan justru menghakimi diri atas kegagalan  
yang hanya terjadi sementara

Setiap langkah adalah kemajuan, setiap rintangan adalah pelajaran.



**PENGARUH KUALITAS PRODUK,  
PENGALAMANKONSUMEN DAN KESADARAN  
KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PEMBALUT MEREK CHARM PADA MAHASISWI FBBP  
UNIPDU JOMBANG**

OLEH :

DWI NIKMATUL KHUSNA

NIM :3121005

TELAH DISETUJUI OLEH DOSEN PEMBIMBING:

DOSEN PEMBIMBING I

Dr. Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos, M.Si  
Tanggal :

DOSEN PEMBIMBING II

Ali Nawawi S.E., M.M  
Tanggal :

Mengetahui,  
Ketua program studi Administrasi Bisnis



Ririn susilawati, S.H., I.M.E.I



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PENGALAMAN  
KONSUMEN DAN KESADARAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT MEREK CHARM  
PADA MAHASISWI FBBP UNIPDU JOMBANG**

OLEH :

DWI NIKMATUL KHUSNA

NIM :3121005

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang skripsi pada tanggal 30 Juli 2025 dan dinyatakan **Lulus**.

Mejelis penguji :

Ketua

Ali Nawai S.E., M.M

Penguji I

Dr. Wiwik Maryati, S.Sos, M.S.M

Penguji II

Aizun Najih, S.Psi, M.Kom

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Bisnis, Bahasa, dan Pendidikan



Dr. Wiwik Maryati S.Sos.M.SM



PERNYATAAN

Nama : DWI NIKMATUL KHUSNA

NIM : 3121005

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul pengaruh kualitas produk, pengalamankonsumen dan kesadaran kesehatan terhadap keputusan pembelian pembalut merek charm pada mahasiswi fbbp unipdu jombang adalah benar karya sendiri. Hal –hal yang bukan karya saya didalam skripsi tersebut diberi tanda citasi 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 tersebut.

Jombang , 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

Dwi Nikmatul Khusna



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, PENGALAMAN KONSUMEN DAN KESADARAN KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT MEREK CHARM PADA MAHASISWI FBBP UNIPDU JOMBANG” dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi, Administrasi Bisnis, Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (UNIPDU) Jombang.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksimal untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Strata 1(S1) pada program studi SI Administrasi Bisnis, Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (UNIPDU) Jombang.

Penulis menyadari bahwa karya ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan setulus hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Wiwiwk Maryati, M.S.M selaku Dekan Fakultas Bisnis Bahasa dan Pendidikan (FBBP) Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (UNIPDU) Jombang.
2. Ririn Susilawati, S.H.I,M.E.I selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, FBBP, UNIPDU Jombang.
3. Dosen Pembimbing, ibu Dr. Abid Datul Mukhoyaroh,S.Sos,M.Si dan bapak Ali Nawawi S.E.,M.M, yang sabar membimbing , memberi kritik membangun, dan telah mengarahkan langkah-langklah ilmiah hingga skripsi ini layak dikaji.
4. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan UNIPDU Jombang, yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan. Rasa hormat dan bangga, peneliti bisa berkesempatan dibimbing dan



diajarkan oleh bapak dan ibu dosen. Semoga bapak dan ibu selalu dilimpahkan kesehatan, kemudahan, dan dalam lindungan Allah SWT.

5. Seluruh Staf Tata Usaha Prodi, Fakultas dan Perpustakaan UNIPDU yang telah membantu dan memudahkan segala urusan administrasi peneliti selama berkuliah di Prodi Administrasi Bisnis UNIPDU Jombang.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memotivasi dan membantu baik moril, materil maupun do'a.
7. Teman-teman seperjuangan dari prodi Administrasi Bisnis, serta prodi lain se-UNIPDU, kalian telah membuat perjalanan akademik ini menjadi lebih ringan dan penuh tawa.
8. Kepada adik tingkat dan teman mahasiswi fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan yang sudah bersedia menjadi responden dengan baik dan memberikan data sebagai kelengkapan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca umumnya.

Jombang, 30 Juli 2025

**Dwi Nikmatul Khusna**



## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, PENGALAMAN KONSUMEN DAN KESADARAN KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT MEREK CHARM PADA MAHASISWI FBBP UNIPDU JOMBANG

Oleh :

**Dwi Nikmatul Khusna**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, pengalaman konsumen, dan kesadaran kesehatan terhadap keputusan pembelian pembalut merek *Charm* pada mahasiswa Fakultas Bisnis, Bahasa, dan Pendidikan (FBBP) Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (UNIPDU) Jombang. Fenomena ini penting dikaji karena pembalut merupakan produk kesehatan pribadi yang penggunaannya dipengaruhi oleh persepsi kualitas, pengalaman individu, dan tingkat kesadaran konsumen terhadap kesehatan reproduksi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 139 responden yang merupakan pengguna aktif pembalut merek *Charm*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan bantuan IBM Statistics 27 SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, pengalaman konsumen, dan kesadaran kesehatan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan pembelian. Secara parsial, ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 46,5% menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, pengalaman konsumen, dan kesadaran kesehatan dapat menjelaskan 46,5% variabel keputusan pembelian, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Pengalaman Konsumen, Kesadaran Kesehatan, Keputusan Pembelian.



## ABSTRACT

### **THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, CONSUMER EXPERIENCE, AND HEALTH AWARENESS ON CHARM BRAND PADSET PURCHASE DECISIONS AMONG FBBP UNIPDU JOMBANG STUDENTS**

**By:**

**Dwi Nikmatul Khusna**

This study purpose to analyze the influence of product quality, consumer experience, and health awareness on the purchasing decision of Charm sanitary pads among female students of the Faculty of Business, Language, and Education (FBBP) at Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (UNIPDU) Jombang. This topic is important to examine as sanitary pads are personal health products, and their use is influenced by perceived quality, individual experience, and the level of consumer health awareness.

The research applies a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to 139 respondents who are active users of Charm sanitary pads. The sampling technique used is accidental sampling. Data analysis was conducted using SPSS software through validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis.

The results show that product quality, consumer experience, and health awareness have both simultaneous and partial effects on purchasing decisions. Partially, all three independent variables significantly influence purchasing decisions with significance values  $< 0.05$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) value is 46.5%, indicating that the three independent variables explain 46.5% of the variable in purchasing decisions, while the remaining 53.5% is influenced by other factors not examined in this study.

**Keywords:** Product Quality, Consumer Experience, Health Awareness, Purchasing Decision.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>15</b>
2.2.1 Perilaku Konsumen .....	17
2.2.2 Keputusan Pembelian .....	18
2.2.3 Kualitas Produk.....	20
2.2.4 Pengalaman Konsumen .....	22
2.2.5 Kesadaran Kesehatan.....	24
<b>2.3 Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>28</b>
<b>2.4 Hubungan Antar Variabel</b> .....	<b>28</b>
2.4.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.4.2 Hubungan Pengalaman Konsumen terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.4.3 Hubungan Kesadaran Kesehatan terhadap Keputusan Pembelian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
<b>3.1 Desain Penelitian</b> .....	<b>31</b>
<b>3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian</b> .....	<b>31</b>



3.2.1 Lokasi Penelitian .....	31
3.2.2 Waktu Penelitian .....	32
<b>3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....</b>	<b>32</b>
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel .....	32
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	33
<b>3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>35</b>
3.4.1 Variabel .....	35
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
<b>3.5 Kerangka Konseptual dan Hipotesis .....</b>	<b>38</b>
3.5.1 Kerangka Konseptual .....	38
3.5.2 Hipotesis .....	39
<b>3.6 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>40</b>
3.6.1 Jenis Data.....	40
3.6.2 Sumber Data .....	40
<b>3.8 Skala Pengukuran Data .....</b>	<b>42</b>
<b>3.9 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>43</b>
3.9.1 Uji Validitas .....	43
3.9.2 Uji Reabilitas .....	44
3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.10.1 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.10.2 Uji Hipotesis .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....</b>	<b>47</b>
<b>4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....</b>	<b>49</b>
4.2.1 Usia Reponden .....	49
4.2.2 Varian Produk Pembalut.....	51
4.2.3 Jangka waktu Penggunaan Produk.....	52
<b>4.3 Uji Validasi Dan Reabilitas.....</b>	<b>53</b>
4.3.1. Uji Validitas .....	53
4.3.2 Uji Reabilitas .....	55
<b>4.4. Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>55</b>



4.4.1 Uji Heterokedastisitas.....	56
4.4.2 Uji Normalitas.....	57
4.4.3 Uji Autokorelasi.....	58
4.4.4 Uji Multikolinieritas.....	59
<b>4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>59</b>
<b>4.6 Uji Hipotesis.....</b>	<b>61</b>
4.6.1 Uji t.....	61
4.6.2 Uji F.....	62
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	64
<b>4.7 Pembahasan/ Interpretasi Hasil.....</b>	<b>65</b>
<b>BAB V KESIMPULAM DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>68</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>70</b>
<b>5.3 Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3 1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Skala Likert.....	43
Tabel 4.1 Usia responden.....	49
Tabel 4.2 Varian Produk Pembalut.....	51
Tabel 4.3 Jangka waktu Penggunaan Produk.....	52
Tabel 4.4 Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	55
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	58
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	59
Table 4.8 Persamaan Regresi.....	60
Tabel 4.9 Hasil pengujian secara parsial (uji t).....	61
Tabel 4.10 Hasil pengujian secara simultan (uji F).....	63
Table 4.11 Hasil Pengujian Determinasi (R2).....	65



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Index Pembelian .....	3
Gambar 3 1 Kerangka Konseptual.....	38
Gambar 4.1 Scaterplot Uji Heterokedastisitas .....	56
Gambar 4.2 Normal Plot of Regression .....	57