

HALAMAN MOTTO

“Siapapun dirimu, jadilah yang terbaik.”

-Abraham Lincoln

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda terimakasih yang mendalam kepada:

1. Diri sendiri yang berjuang melawan rasa malas serta pikiran – pikiran negatif yang mengganggu.
2. Kedua orang tua saya, Ibu Yeni Puspita Dewi dan Alm. Bapak Wartijan yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang yang tidak terhingga.
3. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si, selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas ilmu, arahan, perhatian dan kesabaran yang selama ini diberikan dengan tulus dan ikhlas kepada penulis.
4. Sahabat saya, Rini Ariyani dan Nida Oktaviana yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
5. Sahabat saya, Rizka Hardila, Dwi Narsih, Hanifah Nur Apriliani, Aji Pangestu, dan Insanul Kamil yang telah berjuang bersama melewati masa sulit dan bahagia bersama.
6. Teman-teman Reguler B yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membuat masa-masa perkuliahan menjadi lebih berkesan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *word of mouth*, kualitas produk, dan citra merek terhadap keputusan pembelian produk Implora *Urban Lip Cream Matte* pada Masyarakat Kabupaten Kebumen. Data sampel yang digunakan untuk penelitian ini yaitu masyarakat Kebumen yang menggunakan produk Implora *Urban Lip Cream Matte* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Instrumen atau alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinieritas, uji normalitas, regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa *word of mouth*, kualitas produk, dan citra merek berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, Cita Merek, dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of word of mouth, product quality, and brand image on purchasing decisions for Implora Urban Lip Cream Matte products in the people of Kebumen Regency. The sample data used for this study are the people of Kebumen who use the Implora Urban Lip Cream Matte product with a total of 100 respondents. The instrument or data collection tool in this study was using a questionnaire. Data analysis techniques used in this study are validity test, reliability test, multicollinearity test, normality test, multiple linear regression, partial test (t test), simultaneous test (f test), and the coefficient of determination. The results of this study indicate that the word of mouth variable partially has a positive and significant effect on purchasing decisions. Product quality partially has a positive and significant effect on purchasing decisions. Brand image partially has a positive and significant effect on purchasing decisions. From the results of the study it can be seen that word of mouth, product quality, and brand image influence purchasing decisions simultaneously or together.

Keyword: Word Of Mouth, Product Quality, Brand Image, and Purchase Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kelimpahannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Word Of Mouth*, Kalitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Implora *Urban Lip Cream Matte* (Studi pada Masyarakat di Kabupaten Kebumen)”**.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentu masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih kurangnya ilmu pengetahuan yang penulis miliki.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan selama penulisan skripsi ini.

2. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Keluarga tercinta yang selalu memberi dukungan doa dan kasih sayang dalam bentuk apapun.

4. Teman-teman penulis yang selalu memberikan *support* kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberika manfaat bagi semua pihak.

Kebumen, 10 Juni 2023

Penulis



Fresty Puspa Wardani
NIM. 195503868

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>HALAMAN BEBAS PLAGIARISME</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>HALAMAN MOTTO</u>	i
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	ii
<u>ABSTRAK</u>	iii
<u>ABSTRACT</u>	iv
<u>KATA PENGANTAR</u>	v
<u>DAFTAR ISI</u>	viii
<u>DAFTAR TABEL</u>	xi
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xiii
<u>BAB I</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
1.1. <u>Latar Belakang Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
1.2. <u>Rumusan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
1.3. <u>Batasan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
1.4. <u>Tujuan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
1.5. <u>Manfaat Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>KAJIAN PUSTAKA</u>	Error! Bookmark not defined.
2.1. <u>Tinjauan Teori</u>	Error! Bookmark not defined.

2.1.1.	Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Word Of Mouth	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Model Empiris	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Populasi Dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.8	Alat Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
			defined.
4.2.	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.

4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia...	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Analisis Statistik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4.	Analisis Regresi Linear Berganda....	Error! Bookmark not defined.
4.3.5.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V		Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3	Implikasi	Error! Bookmark not defined.
5.3.1	Implikasi Praktis	Error! Bookmark not defined.
5.3.2	Implikasi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1 Pengantar Kuesioner		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Hasil Observasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel II- 1 Ringkasan Penelitian	
Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Keputusan	
Pembelian..	Error! Bookmark not defined.
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Word Of Mouth...	Error!
	Bookmark not defined.
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kualitas Produk...	Error!
	Bookmark not defined.
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Online Customer Review ...	Error!
	Bookmark not defined.
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan	
Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark
	not defined.
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	Error! Bookmark
	not defined.
Tabel IV- 4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark
	not defined.
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel Word Of Mouth ..	Error! Bookmark not
	defined.
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ..	Error! Bookmark not
	defined.

Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV- 8 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV- 9 Hasil Uji Multikoloneritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV- 10 Hasil Uji Kolmogorov	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV- 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV- 12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV- 13 Hasil Uji Simultan (uji F)	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV- 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar I- 1 Data Penjualan Lip Cream di Shopee dan Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
Gambar II- 1 Model Empiris	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV- 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

[Lampiran 1 Pengantar Kuesioner](#)

[Lampiran 2 Kuesioner Penelitian](#)

[Lampiran 3 Tautan Link Google Form](#)

[Lampiran 4 Data Responden](#)

[Lampiran 5 Tabulasi Data](#)

[Lampiran 6 Hasil Uji Validitas](#)

[Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas](#)

[Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik](#)

[Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda](#)

[Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis](#)

[Lampiran 11 Tabel t](#)

[Lampiran 12 Tabel F](#)

[Lampiran 13 Tabel r](#)

[Lampiran 14 Kartu Bimbingan Skripsi](#)

[Lampiran 15 Kartu Seminar Proposal](#)

