

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

-Q.S AL-Baqarah: 286

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan Hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan Perjuangan mereka menghidupimu”.

Dear bapak & mama

“Terimakasih telah berperan baik dalam kehidupan ku,
Untuk pendidikanku, makanan yang sesuai dengan selera,
Tempat tinggal yang aman, dan masih banyak lagi Kebahagiaan
Yang telah diusahakan untuk anak perempuan kalian ini.
Sampai aku tak pernah merasakan iri sedikitpun dengan
Orang lain. Mungkin aku anak yang jauh dari kata
Sempurna tetapi kalian lah orang Terhebat yang
pernah aku temui.

Hiduplah lebih lama agar kalian bisa melihat putri kecil mu
Ini sukses, bapak mama sejuta maaf dan terimakasih untuk mu,
Temani setiap langkahku kedepan nanti yaa”.

-The reason i still survive today is 'cause of my parents.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran yang luar biasa. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai bantuan pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Ngaliman. Terimakasih atas segala usaha, keringat dan selalu menjadi tempat diskusi terbaik ketika penulis kesusahan dalam membaca peta kehidupan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Teruntuk wanita mulia ku, Ibu Partiyah. Terimakasih atas segala doa mu yang selalu engkau panjatkan, sehingga selama proses hidup ini berlangsung penulis selalu diiringi hal-hal baik. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat motivasi dan do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Kepada kakak saya Eko Yuswanto S.Kom dan istrinya Malinda Aida Puspita terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan

kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

4. Kepada keponakan-keponakan tercinta Albiansyah Luthfy Faeyza dan Khayra Ainin Qulaibah, terimakasih atas kelucuan-kelucuan yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
5. Ibu Intan Muliana Rhamdhani S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang sudah mendukung dan mengarahkan penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Para rekan seperjuangan angkatan 2021. Khususnya para sahabatku, Della Safitri, Alfiah Azzahra, dan Fadhilah yang selalu memberikan dukungannya dan motivasi sejak semester satu perkuliahan hingga akhirnya bisa lulus bersama-sama. Meskipun setelah ini akan menjalani kehidupan masing-masing yang berbeda. Kesibukan yang berbeda dan mungkin berada di kota atau yang berbeda, sehingga pertemanan ini selalu terjaga selamanya.
7. Terakhir tidak lupa, kepada diri saya sendiri. “Mendy Wasis Setyana” terimakasih sudah memilih untuk bertahan, mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan itu. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyandang gelar S.M tepat waktu dan menjadi tekad maupun acuan untuk terus melakukan hal lebih membanggakan lainnya. Bagaimanapun kehidupanmu selanjutnya,

hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.

8. Seluruh civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen dan pembaca yang budiman.

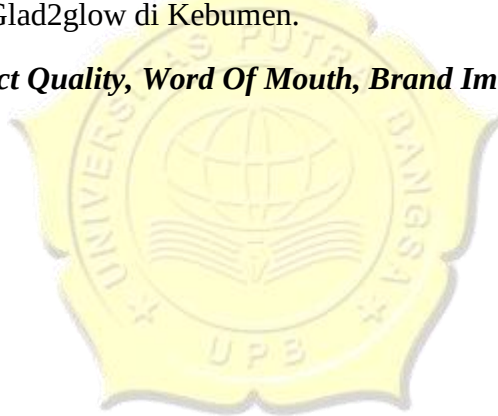
Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa ridho dan pertolongan Allah SWT, serta bantuan, dukungan, motivasi dari segala pihak maka skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga Allah SWT membalas segera kebaikan kalian.



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *product quality*, *word of mouth* dan *brand image* terhadap keputusan pembelian produk *Moisturizer Glad2glow* di Kebumen. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden yang mana semuanya adalah perempuan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kebumen dengan sampel 100 responden perempuan yang pernah melakukan pembelian serta menggunakan produk *Moisturizer Glad2glow* minimal satu kali. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari jawaban responden yang dikumpulkan melalui kuesioner. Metode penelitian yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan SPSS for windows versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *product quality*, *word of mouth* dan *brand image* masing masing berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian produk *Moisturizer Glad2glow* di Kebumen, selain itu *product quality*, *word of mouth* dan *brand image* secara bersama sama berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian produk *Moisturizer Glad2glow* di Kebumen.

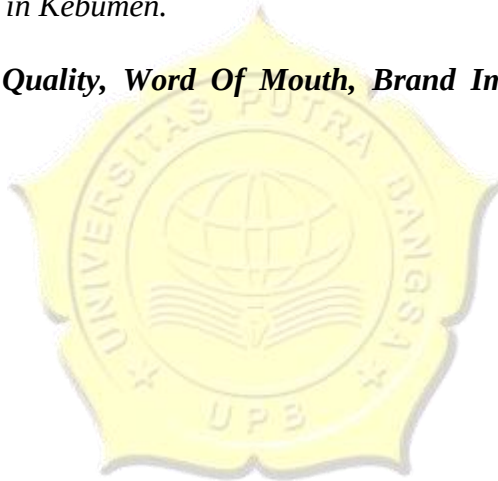
Kata Kunci : *Product Quality*, *Word Of Mouth*, *Brand Image* dan Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, word of mouth and brand image on purchasing decisions for Glad2glow Moisturizer products in Kebumen. This study was conducted by taking a sample of 100 respondents, all of whom were male. The population in this study was the Kebumen community with a sample of 100 female respondents who had purchased and used Glad2glow Moisturizer products at least once. The data used in this study were primary data obtained from respondents' answers collected through questionnaires. The research method used was non-probability sampling with purposive sampling technique. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis techniques using SPSS for Windows version 25.0. The results showed that product quality, word of mouth and brand image each had a significant positive effect on purchasing decisions for Glad2glow Moisturizer products in Kebumen, in addition, product quality, word of mouth and brand image together had a significant positive effect on purchasing decisions for Glad2glow Moisturizer products in Kebumen.

Keywords: *Product Quality, Word Of Mouth, Brand Image and Purchasing Decisions.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul “Pengaruh *Product Quality*, *Word Of Mouth* dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian produk *Moisturizer Glad2glow* di Kebumen”. Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari peran semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga selesai. Karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Intan Muliana Rhamdhani S.E., M.M selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini Tujuan umum penyusunan skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan do'a sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
3. Seluruh dosen beserta staff dan karyawan Universitas Putra Bangsa.
4. Teman-teman angkatan 2021 yang selalu memberikan semangat.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Kebumen, 19 Juni 2025
Penulis,

Mendy Wasis Setyana
215504528

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	x
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Batasan Masalah.....	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	16
1.5. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1. Tinjauan Teori	18
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	18

2.1.2. Kualitas Produk.....	25
2.1.3. <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	29
2.1.4. <i>Brand Image</i>	32
2.1. Penelitian Terdahulu.....	35
2.2. Hubungan Antar Variabel	43
2.3. Model Empiris.....	46
2.4. Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	48
3.2. Variabel Penelitian	48
3.3. Definisi Operasional Variabel	49
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	53
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6. Populasi dan Sampel	56
3.7. Teknik Analisis.....	58
3.8. Alat Analisis Data	59
BAB IV NALISIS DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	68
4.2. Analisis Deskriptif.....	69
4.4. Pembahasan	83
BAB V SIMPULAN	89
5.1. Simpulan.....	89
5.2. Keterbatasan	90
5.3. Implikasi.....	91
5.3.1 Implikasi Praktis	91

5.3.2 Implikasi Teoritis	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	102



DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Kategori Beauty Care 2024	3
Tabel I-2 Kategori Brand Pelembap Wajah Tahun 2024.....	4
Tabel I-3 Hasil Observasi Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Moisturaizer Glad2Glow	6
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel III-1 Indikator dan Dstribusi Variabel Keputusan Pembelian	50
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Variabel Product Quality	51
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Variabel Word Of Mouth	52
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi variabel Brand Image	53
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	71
Tabel IV-4 Hasil Uji Validitas Variabel Product Quality.....	73
Tabel IV-5 Uji Validitas Variabel Word Of Mouth.....	73
Tabel IV-6 Uji Validitas Variabel Brand Image	74
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	74
Tabel IV-8 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel IV-9 Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel IV-10 Hasil Analisis Linear Berganda.....	79
Tabel IV-11 Hasil Uji Simultan (Uji F)	82
Tabel IV-12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	23
Gambar II-2 Kerangka Model Empiris	46
Gambar IV-1 Hasil Uji Normalitas	76
Gambar IV-2 Hasil Uji Heterokedastisitas	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2 Data Responden.....	107
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	110
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	113
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas.....	116
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	117
Lampiran 7 Analisis Linear Berganda	119
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	120
Lampiran 9 Tabel r.....	121
Lampiran 10 Tabel t.....	124
Lampiran 11 Tabel F.....	127
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi.....	124
Lampiran 13 Kartu Seminar.....	127

