

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG *HAND & BODY LOTION* MARINA DI SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

ULUM'MIL INSAN'NIATI
18012010056/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2022

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG *HAND & BODY LOTION MARINA* DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

ULUM' MIL INSAN NIATI
18012010056/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR

2022

SKRIPSI

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *HAND & BODY LOTION* MARINA DI SURABAYA

Disusun Oleh :

ULUM MIL INSAN NIATI
18012010056/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : 8 Juli 2022

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Sulastris Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

Pembimbing Utama


Ugy Soebiantoro, S.E., M.M.
NIP. 196708182021211001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur


Prof. Dr. Svamsul Huda, S.E., M.T.
NIP. 195908281990031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena telah melimpahkan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Ulang *Hand & Body Lotion* Marina”**.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran banyak pihak atas motivasi dan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas berkat dan rahmatnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
2. Orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik moral maupun material kepada saya untuk selalu berusaha mencapai hasil yang terbaik.
3. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Prof. Dr. Drs. Ec. Syamsul huda, M. T., selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa timur.

5. Dra. Ec. Sulastri Irbayusi, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Ugy Soebiantoro, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang memberikan pengarahan, motivasi, dan kebijaksanaannya dalam membantu penulisan skripsi ini.
7. Bapak / Ibu dosen penguji yang turut andil dan membantu dalam laporan penelitian ini.
8. Teruntuk pasangan saya Febri Ramadhan yang selalu memberi masukan positif, dan memberi support untuk menyelesaikan penelitian dengan sebaik mungkin.
9. Teman serta Sahabat saya yang telah memberikan semangat dan masukan untuk menyelesaikan penelitian ini.

Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat. Saya sangat menyadari bahwa dalam mengerjakan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu saya mengharapkan saran serta kritik yang sifatnya membangun.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi saya sendiri dan pembaca.

Surabaya, 06 Januari 2022

(Ulum'mil Insan'niati)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAKSI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	14
2.3 Hubungan Antar variabel	31
2.4 Kerangka Konseptual	33
2.5 Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.2 Teknik Penentuan Sampel	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	54
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian	55
4.3 Deskripsi Hasil Analisis Data.....	65
4.4 Pembahasan	77
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	56
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Word Of Mouth</i> (WOM) (X1).....	57
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk (X2)	59
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Brand Image</i> (X3) ...	62
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian Ulang (Y).....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Outlier.....	66
Tabel 4. 8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	67
Tabel 4. 9 Cross Loading	69
Tabel 4. 10 Average variance extracted (AVE).....	70
Tabel 4. 11 Composite Reliability	71
Tabel 4. 12 Latent Variable Correlations.....	72
Tabel 4. 13 R-square	74
Tabel 4. 14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3. 1 Model Indikator Reflrktif	44
Gambar 3. 2 Model Indikator formatif.....	45
Gambar 3. 3 Diagram Jalur Partial Least Square.....	47
Gambar 4. 1 Outer Model	73
Gambar 4. 2 Inner Model	77

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG *HAND & BODY LOTION* MARINA DI SURABAYA

Oleh :

ULUM'MIL INSAN'NIATI

18012010056

ABSTRAKSI

Salah satu industri yang mengalami persaingan yang ketat yaitu industri perawatan kulit tubuh. Perawatan tubuh menjadi salah satu kebutuhan sehari-hari bagi pria maupun wanita, salah satunya produk hand & body lotion. Selain itu, perkembangan ekonomi yang semakin ketat membuat perusahaan saling bersaing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Produk, dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Ulang Hand & Body Lotion Mariana di Surabaya. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada 90 responden yang pernah membeli produk Hand & Body Lotion Marina di Surabaya dengan menggunakan teknik Purposive Sampling. Data yang dikumpulkan diolah menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Word Of Mouth, Kualitas Produk dan Brand Image berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Hand and Body Lotion Marina di Surabaya.

Kata kunci : *Word Of Mouth*; Kualitas Produk; Brand Image; Keputusan Pembelian Ulang