

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MARINA *HAND AND  
BODY LOTION* PADA PENGIKUT AKUN X @OHMYBEAUTYBANK**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk  
memperoleh derajat Sarjana Program Studi Manajemen**



**Ines Rahmawati**

**No. Mhs. 112001616**

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

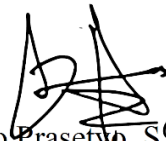
PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MARINA *HAND AND*  
*BODY LOTION* PADA PENGIKUT AKUN X @OHMYBEAUTYBANK

Diajukan oleh: Ines Rahmawati

No. Mhs: 112001616

Yogyakarta, 8 Juli 2024

Telah disetujui oleh:



Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev

## LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MARINA HAND AND BODY LOTION PADA PENGIKUT AKUN X @OHMYBEAUTYBANK

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan penguji Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 19 Juli 2024

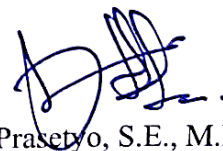
Yang terdiri atas:

Ketua

Anggota



Tri Harsini Wahyuningsih, Dra., M.Si



Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MARINA *HAND AND BODY LOTION* PADA PENGIKUT AKUN X @OHMYBEAUTYBANK”** dan diajukan pada 19 Juli 2024, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi ini tidak terdapat keseluruhan dan sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mwnyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis asli. Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan, menyalin dan meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya swndiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 19 Juli 2024



Ines Rahmawati

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi:

merangkap anggota tim penguji:

Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev

Tri Harsini Wahyuningsih, Dra., M.Si

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth*, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Marina Hand and Body Lotion* pada Pengikut Akun X @ohmybeautybank” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih atas motivasi, dukungan dan doa dari semua pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian skripsi, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, Bapak Sardi dan Ibu Warsiti yang telah memberikan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan dan menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Kakak perempuan saya Imah dan simbah kakung saya Marmo, yang selalu memberi dukungan kepada peneliti.
3. Bapak Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec. Dev selaku dosen pembimbing yang sangat sabar dalam membimbing serta meluangkan waktu dan memberikan dukungan kepada peneliti.
4. Teman-teman peneliti yang telah menemani dan mendukung peneliti.
5. Berbagai pihak lain yang telah memberikan bantuan sehingga memperlancar peneliti dalam kegiatan dan penulisan skripsi.

**MOTTO**

“For everyone who's lost, afraid, hurt or confused, it's okay. We all are. It'll take time but we'll be okay. I promise.”

~Park Jaehyung

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth*, Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Marin Hand and Body Lotion* pada Pengikut Akun X @ohmybeautybank” dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana di STIM YKPN Yogyakarta. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
2. Bapak Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan ikhlas serta tulus hati guna memberikan arahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terwujud dan terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada penullis.
4. Kedua orang tua peneliti Bapak Sardi dan Ibu Warsiti yang telah memberikan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan dan menyelesaikan penulisan skripsi.

5. Kakak perempuan saya Imah dan simbah kakung saya Marmo, yang selalu memberi dukungan kepada peneliti.
6. Berbagai pihak lain yang memberikan bantuan sehingga memperlancar peneliti dalam kegiatan dan penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, namun peneliti berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama yang terkait dengan manajemen pemasaran.

Yogyakarta, Juli 2024

Ines Rahmawati



## ABSTRAK

### PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MARINA *HAND AND BODY LOTION* PADA PENGIKUT AKUN X @OHMYBEAUTYBANK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth*, citra merek, dan harga terhadap keputusan pembelian Marina *hand and body lotion* pada pengikut akun X ohmybeautybank. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui *google form*. Populasi dari penelitian ini merupakan pengikut akun X @ohmybeautybank yang pernah melakukan pembelian Marina *hand and body lotion*. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik *Non-Probability sampling* dengan Teknik *Purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 160 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *electronic word of mouth*, citra merek, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Marina *hand and body lotion* pada pengikut akun X @ohmybeautybank.

Kata kunci: *electronic word of mouth*, citra merek, harga, dan keputusan pembelian.

**ABSTRACT**

*THE EFFECT OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH, BRAND IMAGE, AND PRICE ON PURCHASE DECISION MARINA HAND AND BODY LOTION ON FOLLOWERS OF ACCOUNT X @OHMYBEAUTYBANK*

*This study aims to determine the effect of service electronic word of mouth, brand image, and price on purchase decision Marina hand and body lotion on followers of account X @ohmybeautybank. The data collection method used a questionnaire distributed via google form. The population of this study were followers of the X @ohmybeautybank account who had purchased Marina hand and body lotion. Sampling was done using a non-probability sampling with purposive sampling technique. The number of samples is 160 respondents. The data analysis technique is multiple linear regression analysis. The result of this study indicate that electronic word of mouth, brand image, and price have a positive and significant effect on purchase decision Marina hand and body lotion on followers of account X @ohmybeautybank.*

*Keywords: electronic word of mouth, brand image, price, and purchase decision.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Keputusan Pembelian.....	10
2. <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	13
3. Citra Merek .....	15
4. Harga .....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Perumusan Hipotesis.....	20
D. Kerangka Penelitian .....	24

BAB III .....	25
METODE PENELITIAN.....	25
A. Definisi Konsep .....	25
B. Definisi Operasional .....	25
C. Jenis Penelitian.....	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	28
E. Populasi dan Sampel .....	29
F. Metode Pengumpulan Data.....	30
G. Metode Analisis Data .....	31
BAB IV .....	36
GAMBARAN PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA .....	36
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
B. Analisis Data .....	40
C. Pembahasan.....	51
BAB V.....	54
KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	59

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel 4.8 Uji Kelayakan Model Regresi .....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	49
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	50

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	24
Gambar 4.1 Logo Perusahaan .....	37
Gambar 4.2 Logo Marina .....	37
Gambar 4.3 Akun @ohmybeautybank .....	39