

SKRIPSI

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI PRODUK MS GLOW**



Diajukan Oleh:

Muhammad Yusril Bayu Shagara
NIM: 2019020023P

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI PRODUK MS GLOW**

Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Pada Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan Oleh:

Muhammad Yusril Bayu Shagara

NIM: 2019020023P

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI PRODUK MS GLOW**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Muhammad Yusril Bayu Shagara

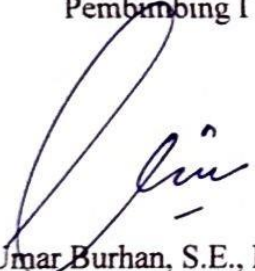
NIM: 2019020023P

Skripsi telah disetujui untuk diujikan pada tanggal

1 Juli 2024


Oleh:

Pembimbing I



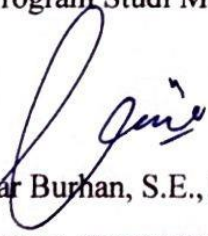
Umar Burhan, S.E., M.M
NIDN. 0718058006

Pembimbing II



Mochamad Syafii, S.E., M.M
NIDN. 0729018305

Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI PRODUK MS GLOW

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Muhammad Yusril Bayu Shagara

NIM: 2019020023P

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji

Pada Tanggal : 8 Juli 2024

1. Dr. Suharto, M,M
NIDN. 8907170023
Ketua Penguji

1. 

2. Rachmad Ilham, S.Ant, M.PSDM., HC
NIDN. 0723079203
Penguji I

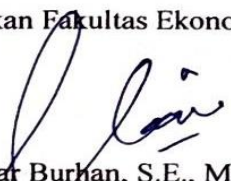
2. 

3. Umar Burhan, S.E., M.M
NIDN. 0718058006
Penguji II

3. 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi


Umar Burhan, S.E., M.M
NIDN. 0718058006

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Yusril Bayu Shagara

NIM : 2019020023P

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenjang : Strata 1 (S1)

Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth*, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Produk MS Glow

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah inidan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 1 Juli 2024



Yang Menyatakan

Muhammad Yusril Bayu Shagara

2019020023P

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, CITRA
MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI
PRODUK MS GLOW**

Muhammad Yusril Bayu Shagara

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh *electronic word of mouth*, citra merek dan kualitas produk terhadap minat beli produk MS Glow di Desa Randuagung Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik. Penelitian ini penting untuk melihat minat beli konsumen atau warga di Desa Randuagung Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik terhadap produk MS Glow. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang diambil 100 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk memperoleh data. Hasil dari penelitian ini adalah *electronic word of mouth*, citra merek dan kualitas produk berpengaruh positif atau signifikan terhadap minat beli pada produk MS Glow di desa Randuagung kecamatan Kebomas kabupaten Gresik.

Kata kunci : *Electronic word of mouth*, citra merek, kualitas produk, minat beli

***THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH, BRAND
IMAGE AND PRODUCT QUALITY ON INTEREST IN BUYING MS
GLOW PRODUCTS***

Muhammad Yusril Bayu Shagara

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This research aims to research and prove the influence of electronic word of mouth, brand image and product quality on interest in purchasing MS Glow products in Randuagung Village, Kebomas District, Gresik Regency. This research is important to see the buying interest of consumers or residents in Randuagung Village, Kebomas District, Gresik Regency towards MS Glow products. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 100 respondents and data collection was carried out using a questionnaire to obtain data. The results of this research are that electronic word of mouth, brand image and product quality have a positive or significant effect on purchasing interest in MS Glow products in Randuagung village, Kebomas sub-district, Gresik district.

Keywords : Electronic word of mouth, brand image, product quality, purchase interest

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan BimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI PRODUK MS GLOW**” dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada yang saya hormati:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di ProgramStudi S1 Manajemen.
2. Umar Burhan, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik, Ketua Program Studi S1 Manajemen dan dosen pembimbing saya yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Mochamad Syafii S.E., M.M selaku dosen Pembimbing saya yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

4. Seluruh Dosen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik, yang telah memberikan bekal ilmu dan atas segala bantuan yang diberikan.

5. Keluarga, khususnya ibu tercinta yang telah memberikan Doa Restu nasehat serta dorongan semangat yang sangat berarti bagi penulis.

6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan proposal ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, maka dari itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi banyak pihak terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Gresik, 1 Juli 2024

Muhammad Yusril Bayu Shagara

NIM: 2019020023P

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINIL	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 <i>Electronic Word Of Mouth</i> (E-WOM).....	12
2.1.3 Citra Merek	14
2.1.4 Kualitas Produk	18
2.1.5 Minat Beli	23
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Konseptual.....	33
2.4 Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
3.2 Definisi Operasional Penelitian.....	35
3.3 Indikator Variabel Penelitian	37
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	39
3.5 Metode Pengumpulan Data	41
3.6 Metode Analisis Data.....	42
3.6.1 Pengolahan Data.....	42

3.6.2 Penyajian Data.....	42
3.6.3 Analisis Statistik Deskriptif	42
3.6.4 Uji Validitas	43
3.6.5 Uji Reliabilitas.....	43
3.6.6 Uji Asumsi Klasik	44
3.6.7 Regresi Linier Berganda.....	49
3.6.7 Uji Hipotesis.....	50
3.6.8 Koefisien Determinan	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	55
4.2 Waktu Penelitian	56
4.3 Deskripsi Obyek Penelitian	56
4.4 Analisis Data	59
4.4.1 Deskripsi Variabel Penelitian	59
4.4.2 Metode Analisis Kuantitatif	68
4.4.3 Uji Validitas.....	68
4.4.4 Uji Reliabilitas	70
4.4.5 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.4.6 Regresi Linier Berganda.....	81
4.4.7 Uji Hipotesis	83
4.4.8 Koefisien Determinan	85
4.5 Pembahasan.....	86

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	90
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	91
5.3 Saran	92
5.4 Penutup	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

1.1 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 1998 - 2022	2
1.2 Produk Skincare Lokal Terlaris Di E-Commerce	5
2.1 Kerangka Konseptual.....	35
3.1 Uji T	52
3.2 Uji F	53
4.1 Gambar uji Normalitas P-P Plot	72
4.2 Gambar Heteroskedastisitas	76

DAFTAR TABEL

3.1 Penelitian Terdahulu	30
3.2 Definisi Operasional	37
3.3 Skala Pengukuran Variabel	43
4.1 Jenis Kelamin Responden	57
4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	58
4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.4 Tanggapan Responden Mengenai Electronic Word Of Mouth ...	63
4.5 Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek	64
4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	66
4.7 Tanggapan Responden Mengenai Minat Beli	67
4.8 Hasil Pengujian Validitas	69
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	71
4.10 Hasil Uji Asumsi Klasik	73
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	74
4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
4.13 Uji Autokorelasi	78
4.14 Uji Linierlitas	79
4.15 Uji Koefisien Regresi	81
4.16 Uji t	83
4.17 Uji F	85
4.18 Uji Koefisien Determinan	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian	91
Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian	92
Lampiran 3 : Hasil Pengisian Koesioner Responden.....	93
Lampiran 4 : Hasil Output SPSS	110
Lampiran 5 : Hasil Cek Plagiasi Turnitin	117