

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *FACIAL WASH MS GLOW FOR MEN* DI JAGAKARSA
JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD NAUFAL TARMIZI

183112340250245



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *FACIAL WASH MS GLOW FOR MEN* DI JAGAKARSA
JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD NAUFAL TARMIZI

183112340250245



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN ELECTRONIC
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FACIAL WASH
MS GLOW FOR MEN DI JAGAKARSA
JAKARTA SELATAN**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Agustus 2022



MUHAMMAD NAUFAL TARMIZI
NPM : 183112340250245

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH KUALITAS PRODUK,
CITRA MEREK, DAN *ELECTRONIC*
WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *FACIAL*
WASH MS GLOW FOR MEN DI
JAGAKARSA JAKARTA SELATAN**

NAMA MAHASISWA : **MUHAMMAD NAUFAL TARMIZI**
NOMOR POKOK : **183112340250245**
PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**

MENYETUJUI,
PEMBIMBING TUGAS AKHIR,


(DR. RESTI HARDINI, S.E., M.SI)

MENGETAHUI,
KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



(DR. RESTI HARDINI S.E., M.SI)

Jakarta 18 Agustus 2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FACIAL WASH MS GLOW FOR MEN DI JAGAKARSA JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **MUHAMMAD NAUFAL TARMIZI**

Nomor Pokok : **183112340250245**

Program Studi : **MANAJEMEN**



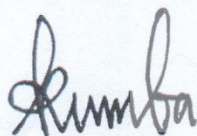
Mengesahkan

Penguji,

Pembimbing/Penguji

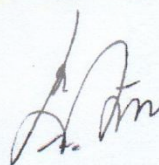
(Dr. Resti Hardini S.E., M.Si.)

Ketua Penguji



(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

Anggota/Penguji



(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M)



Mengetahui

Dekan,

(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FACIAL WASH MS GLOW FOR MEN DI JAGAKARSA JAKARTA SELATAN

Oleh:

MUHAMMAD NAUFAL TARMIZI

NPM : 183112340250245

Tugas Akhir dibawah ini dibimbingn Ibu Dr. Resti Hardini S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Produk, Citra Merek dan Electronic Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian *Facial Wash Ms Glow for Men*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dan menggunakan spss versi 23. Hasil penelitian mempunyai persamaan regresi $Y = 0,347 X1 + 0,297 X2 + 0,340 X3$ Berdasarkan uji t menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) berdasarkan t hitung $4.113 > 1.660$ t tabel dan nilai sig $0,00 < 0,50$. Untuk Citra Merek (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) berdasarkan t hitung $3,567 < 1.660$ t tabel dan nilai sig $0,01 > 0,50$. Untuk Electronic Word of Mouth (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) berdasarkan t hitung hitung $4.879 > 1.660$ t tabel dan nilai sig $0,00 < 0,50$. Diantara ketiga variabel yang paling signifikan adalah variabel Kualitas Produk (X1) berdasarkan t hitung $4.113 > 1.660$ t tabel dan nilai sig $0,00 < 0,50$. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi meningkatkan Kualitas Produk (X1) dan (X2) Citra Merek yang dapat menunjang untuk Keputusan Pembelian (Y)

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Electronic Word of Mouth dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE AND PURCHASE DECISIONS ON THE PURCHASE DECISION OF FACIAL WASH MS GLOW FOR MEN IN JAGAKARSA SOUTH JAKARTA

By:

MUHAMMAD NAUFAL TARMIZI

NPM : 183112340250245

This study aims to determine Product Quality, Brand Image and Electronic Word of Mouth on the Purchase Decision of Ms Glow for Men Facial Wash. The data analysis technique used multiple linear regression and used SPSS version 23. The results of the researchers found the regression equation $Y = 0.347 X1 + 0.297 X2 + 0.340 X3$. t count $4.113 > 1.660$ t table and sig value $0.00 < 0.50$. For Brand Image (X2) has a positive and significant effect on Purchase Decision (Y) based on t count $3.567 < 1.660$ t table and sig value $0.01 > 0.50$. For Electronic Word of Mouth (X3) has a positive and significant effect on Purchase Decision (Y) based on t count $4.879 > 1.660$ t table and sig value $0.00 < 0.50$. Among the third most significant variables is the Product Quality variable (X1) based on t count $4.113 > 1.660$ t table and sig value $0.00 < 0.50$. The results of this study are expected to be a reference material to improve Product Quality (X1) and (X2) Brand Image that can support Purchase Decisions (Y)

Keywords: Product Quality, Brand Image, Electronic Word of Mouth and Purchase Decision

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

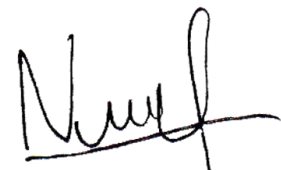
A. DATA PRIBADI

Nama : Muhammad Naufal Tarmizi
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 7 April 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. H. Khayar No.07 Rt.10 Rw.06 Kel.
Jagakarsa Kec. Ciganjur Jakarta Selatan
Telepon/HP : 082110441218
Email : naufalm057@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2006-2012 : MI El-syifa
2012-2015 : SMP Negeri 56 Jakarta
2015-2018 : SMA Negeri 97 Jakarta
2018-2022 : Universitas Nasional

Jakarta, 18 Agustus 2022



Muhammad Naufal Tarmizi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FACIAL WASH MS GLOW FOR MEN DI JAGAKARSA JAKARTA SELATAN”. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Didgowiseto, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Resti Hardini S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, motivasi dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kepada Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengabdikan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar

7. Kepada Keluarga yang selalu memberikan motivasi terbesar dalam hidup, dukungan baik moril maupun materil, serta doa yang tiada henti – hentinya kepada penulis.
8. Kepada 2022 yang yaudah aja yang terdiri dari Bibiw, Apip, Apis, Ayam, Nibras dan Sodan yang sudah menemani penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
9. Kepada Aliansi DPR Famiglia yang terdiri dari Ade Merak, Bagus Qolqo, Yoga, Iyanwar Kol, Ivan Raden99, Alfie Keraton, Edo Tridewi, Setyo Pelangi, Benny Kmb dll yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang berdiri semester satu Bersama penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhr ini.
10. Seluruh pihak yang sulit untuk disebutkan satu persatu Namanya, yang sudah memberikan dukungan dan semangat untuk penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
11. Serta teman-teman Manajemen angkatan 2016 yang telah berbagi ilmu pengetahuan, pengalaman, cerita selama masa perkuliahan

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis meminta maaf atas segala kekurangan tersebut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membacanya.

Terimakasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh



Jakarta, 18 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Naufal', written in a cursive style.

Muhammad Naufal Tarmizi

183112340250245

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
Error!	
Bookmark not defined.	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error!
Bookmark not defined.	
1. Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Produk.....	Error!
Bookmark not defined.	
3. Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
4. Electronic Word of Mouth.....	Error! Bookmark not defined.

5. Keputusan pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Keterkaitan Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian yang sesuai sebagai rujukan penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Analisis	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN..... **Error! Bookmark not defined.**

A. Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Data Penelitian.....	30Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
a. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Asusmsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
I. Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
1. Uji F.....	Error! Bookmark not defined.

2. Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
J. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ...	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil penelitian	
.....	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Sejarah Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4. Hasil Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
5. Hasil Analisis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A.	
Kesimpulan	
.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan produk Facial Wash Ms.Glow For Men Tahun 2021.....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang sesuai sebagai rujukan penelitian.....	26
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	49
Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Average Total Mean Variabel Kualitas Produk (X1).....	52
Tabel 4.6 Avarage Total Mean Variabel Citra Merek (X2).....	53
Tabel 4.7 Average Total Mean Electronic Word Of Mouth (X3).....	53
Tabel 4.8 Average Total Mean Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedasitisitas.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi.....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Lnier Berganda.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Analisis.....	28
Gambar 4.1 Jenis Kelamin.....	47
Gambar 4.2 Usia.....	48
Gambar 4.3 Pendapatan Perbulan.....	49
Gambar 4.4 Pekerjaan.....	51



