



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Citra Merk, Promosi, *Word of Mouth* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Nature Republic* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Intan Putri Aristawati
151500153

Dosen Pembimbing
Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**Pengaruh Citra Merk, Promosi, *Word of Mouth*
dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan
Pembelian *Nature Republic* pada Mahasiswa
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**INTAN PUTRI ARISTAWATI
NIM: 151500153**

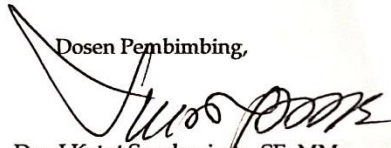
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak
untuk diuji :

Tanggal : 11-04-2019

Dosen Pembimbing,



Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM

NIP/NPP: 1701834/DY

HALAMAN PENGESAHAN

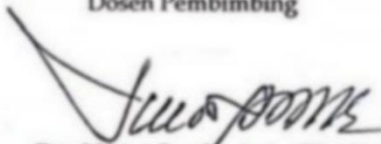
- Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merk, Promosi, *Word Of Mouth* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Nature Republic* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- Identitas Mahasiswa
- a. Nama : Intan Putri Aristawati
- b. NIM : 151500153
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI AdiBuana
Surabaya
- e. Alamat e-mail : Intanputriaristawati48@gmail.com

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM
NIP/NPP : 0709494/DY

Dosen Pembimbing



Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM
NIP/NPP: 1701834/DY

Menyetujui,
Dean Fakultas Ekonomi



Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP: 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

Pada Hari : Minggu
Tanggal : 28 April
Tahun : 2019

Penguji I



Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si
NPP : 9102331/DY

Penguji II



Fauziyah, S.Si., M.Si
NPP : 1504721/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Putri Aristawati
NIM : 151500153
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
AdiBuana Surabaya


Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: " Pengaruh Citra Merk, Promosi, *Word of Mouth* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Nature Republic* pada Mahasiwa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2019) bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 April 2018

Mahasiswa,




Intan Putri Aristawati
NIM:151500153

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Citra Merk, Promosi, Word of Mouth dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan Nature Republic pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Ibu Dra. Siti Istikhroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, M, SM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
5. Selanjutnya berturut-turut disampaikan kepada orangtua, teman sejawat, dan para sahabat.

Dalam penulisan proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 10 April 2019

Penulis,

PERSEMBAHAN

1. Alhamdulillah atas limpahan rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT yang telah menuntun saya menjadi pribadi yang lebih baik. Saya sangat bersyukur akan limpahan karunia, rahmat, rezeki dan hidayah-Nya yang telah diberikan. Alhamdulillah robbil 'alamin atas ijin-Nya saat ini saya bisa menjalani hidup dengan lancar, serta dapat menyelesaikan masa studi selama 3,5 tahun. Semoga ilmu yang telah saya peroleh terimplementasikan dengan baik.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya "Aris Purnomo, Alm dan Sulis Setyowati" yang telah membesarkan, membimbing dan mensupport saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Tiada suatu pemberian saya yang dapat menggantikan segala perjuangan yang telah engkau berikan, semoga Doa yang saya panjatkan Allah SWT selalu menyertai engkau.
3. Terimakasih untuk saudaraku yang selalu memberikan semangat, mengulurkan bantuan dan mendoakan saya sehingga saya bisa menyelesaikan proses masa studi selama 4 tahun ini.
4. Terimakasih juga untuk Yoga Trio Hartanto, kekasihku yang selalu memberikan semangat, mengulurkan bantuan dan mendoakan saya sehingga saya bisa menyelesaikan proses masa studi selama 4 tahun ini..
5. Teruntuk sahabatku "CABE-CABEAN". Sahabat yang telah menemani dan mengisi pengalaman selama menempuh masa

studi. Mirabella, Suci Rahmatul, Muhammdad Shohib Romli, Ahmad Yazid Albasthomi, Muhammad Rifqi Alfrizal. Semoga kelak kita dapat bertemu dengan kesuksesan yang menyertai kita. Aamiin.

6. Untuk Ibu Supriyati, dosen pembimbing yang baik hati dan selalu sabar selama proses bimbingan. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada saya semoga bermanfaat, aamiin. Tak lupa untuk Mam Joice, Ibu Nurul, dan Ibu Titis. Beliau merupakan dosen penguji ketika sidang proposal skripsi dan sidang skripsi saya, terimakasih atas waktu dan bimbingannya yang telah diberikan kepada saya.
7. Teman-teman seperjuangan dosen pembimbing Ibu Supriyati, terima kasih telah menemani dan mengisi waktu bersama saat menjalani proses bimbingan. Alhamdulillah kita bisa menyelesaikan tugas akhir ini bersama-sama.
8. Untuk UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA yang telah menjadi wadah selama menempuh ilmu hingga saya menjadi sarjana, khususnya FAKULTAS EKONOMI

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Berita Acara Ujian Skripsi.....	iv
Surat Pernyataan Keaslian.....	v
Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	11
TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	21

2.3 Kerangka Konseptual	33
2.4 Hipotesis	34
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6 Teknik Analisis Data	44
BAB IV	57
HASIL dan PEMBAHASAN	57
4.1 Hasil Penelitian	57
4.2 Pembahasan	115
BAB V	119
SIMPULAN dan SARAN.....	119
5.1 Simpulan	119
5.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

2.1 Matriks.....	15
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2 Respdnen Berdasarkan Usia	61
4.3 Responden Berdasarkan Kelas.....	62
4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merk.....	63
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merk	69
4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi	70
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi.....	76
4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Word of Mouth.....	77
4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Word of Mouth	85
4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	86
4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk.....	92
4.12 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	93

4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian ..	100
4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Independen	101
4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Dependen	102
4.16 Hasil Uji Reabilitas	104
4.17 Hasil Uji Normalitas	105
4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	106
4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	107
4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	108
4.21 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	111
4.22 Hasil Uji Analisis Uji F.....	112
4.23 Hasil Uji Analisis Uji T	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Model Perilaku Konsumen.....	24
2.2 Kerangka Berfikir	32
2.3 Kerangka Konseptual.....	33
3.1 Rancangan Penelitian.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi data

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data

Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 5 : Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 6 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi