

**PENGARUH *POSITIVE WORD OF MOUTH* DAN CITRA MEREK
TERHADAP NIAT PEMBELIAN PRODUK SHAMPOO PANTENE
DI WILAYAH SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh :

RAHAJENG PUJIANI

NIM : 2010210469

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH *POSITIVE WORD OF MOUTH* DAN CITRA MEREK
TERHADAP NIAT PEMBELIAN PRODUK SHAMPOO PANTENE
DI WILAYAH SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh :

RAHAJENG PUJIANI

NIM : 2010210469

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH *POSITIVE WORD OF MOUTH* DAN CITRA MEREK
TERHADAP NIAT PEMBELIAN PRODUK SHAMPOO PANTENE DI
WILAYAH SURABAYA**

Diajukan oleh:

RAHAJENG PUJIANI

NIM : 2010210469

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 6 Februari 2014



(Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati,M.M.)

SKRIPSI

**PENGARUH *POSITIVE WORD OF MOUTH* DAN CITRA MEREK
TERHADAP NIAT PEMBELIAN PRODUK SHAMPOO PANTENE
DI WILAYAH SURABAYA**

Disusun oleh

RAHAJENG PUJIANI

2010210469

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 26 Februari 2014

Tim Penguji

Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah., M.Si



.....

Sekretaris : Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M.



.....

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH



.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahajeng Pujiani

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Januari 1992

N.I.M : 2010210469

Jurusan : Manajemen

Program Pendidikan : Strata 1

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh *Positive Word Of Mouth* dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Produk Shampoo Pantene di Wilayah Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,
Tanggal : 12 Mei 2014



(Mellyza Silvy, S.E., M.Si.)

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 7 Mei 2014



(Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati.M.M.)



MOTTO:

“ TO RUN FAST, WE FIRST HAVE TO LEARN HOW TO WALK SLOWLY. PROCESS MEANS EVERYTHING, RESULTS COME FROM IT”

Dari tulisan diatas bisa disimpulkan bahwa kita harus belajar bagaimana untuk berjalan lebih pelan karena dalam setiap hal yang telah kita kerjakan proses merupakan segalanya dan kemudian hasil yang akan kita terima akan berasal dari apa yang sudah kita jalani sebelumnya. Saya pernah mengutip quotes dari STEVE JOBS yang selalu mengatakan “STAY FOOLISH AND STAY HUNGRY”. Jangan pernah untuk berhenti dalam belajar memahami sesuatu yang ingin kamu ketahui. Tetaplah merasa bodoh dan lapar dalam arti tetaplah selalu belajar dan belajar karena memang ilmu yang telah kita dapatkan saat ini, suatu hari nanti pasti akan berguna dan bermanfaat bagi orang lain. Bermimpilah untuk mencapai dan mewujudkan keinginan dan mimpi-mimpi besar kalian, apa yang sudah kalian upayakan, usahakan InshaAllah akan terwujud. Amin Ya Robballamin, MY DEAR FRIENDS, IF YOU WANT TO MAKE YOUR DREAMS COME TRUE, YOU HAVE TO BELIEVE THAT SOMEDAY YOU WILL BE MAKE IT HAPPEN ON YOUR LIFE, NEVER GIVE UP, AND BE THE BEST YOU CAN BE !!!!!!!

-rahajeng pujiani-

Persembahan

Dengan adanya halaman persembahan ini saya ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada Allah SWT dan orang-orang yang selama ini telah ada dan mensupport saya dalam suka maupun duka.....

- ❖ ALLAH SWT, segala Puji dan Syukur atas Rahmat dan Kasih yang telah kau berikan kepada saya, Terima Kasih Ya Allah.. dengan saya menulis ini mungkin tidak cukup untuk menggambarkan rasa syukur saya Kepada-Mu, Namun dengan tulisan ini saya ingin menyampaikan bahwa Engkau selalu memenuhi janji-MU, hal terbaik yang selama ini mungkin saya selalu meragukannya, secara perlahan semuanya telah menjadi indah, indah pada waktunya..Tapi Perjuangan dan usaha saya belum berakhir sampai disini, TERIMA KASIH YA ALLAH.. Semoga ilmu yang saya dapatkan hari ini kelak akan bermanfaat bagi banyak orang. Amin Ya Robballalamin.....
- ❖ Ibu dan Ayah , Terima kasih untuk kasih sayang dan dukungan serta doanya selama ini. Saya tidak akan pernah mampu untuk berdiri tegak tanpa semangat dan dorongan positif dari Ibu , saya tidak akan mampu menjadi pribadi yang percaya diri tanpa tindakan yang telah ayah berikan dan contohkan kepada saya, Terima Kasih Ibu , Terima Kasih Ayah.. Masih ada mimpi-mimpi besar lainnya yang akan saya wujudkan (InshaAllah, Amin Ya Robballalamin), sampai kapanpun saya akan selalu membutuhkan doa dan restu kalian, semoga apa yang saya lakukan selalu bisa membuat Ibu dan Ayah bangga. Saya telah membuktikan sendiri bahwa dengan adanya usaha dan kerja keras serta keinginan yang kuat dan tidak lupa berdoa, semua yang saya khawatirkan tidak terjadi, seperti kata Ayah saya (tetap berfikir positif dan optimis!!). Sekali lagi Terima kasih Ibu, Terima Kasih Ayah. I love you so much!!!

- ❖ Kakak dan adikku , buat kak galuh, kak retno, adek laras, dan adek andini terima kasih banyak atas segala dukungan, doa dan bantuan yang telah kalian berikan untuk saya. Terima kasih... I LOVE YOU GUYS!! Aah, saya masih menunggu “ticket golden” saya, tetep support saya ya,dengan cara ketik nama saya kirim ke... hehe (i’m kidding), makasiiii kakak-kakak saya dan adik-adik saya...I LOVE YOU SO MUCH!!!!!! XOXO
- ❖ My twin “RAHAYU PUJIATI a.k.a Ayu nor Ajug” ,, thankss darling!!!! You’re the real partner of my life... begadang kerjain skripsi sampai lupa waktu (ga makan, minum..lebay ya? But thats true lho..hehe..) . Ternyata ngerjain skripsi itu ga “SEHOROR” seperti apa yang kita bayangin selama ini, ada waktunya serius, ada waktunya santai.. kayaknya ini penting untuk kalian ketahui bahwa dalam mengerjakan skripsi hal yang harus kalian perhatiin adalah “KESEHATAN” DIRI KALIAN. WHY? Kalau sakit,uda deh nggak bisa ngerjain,yang ada malah galau berkepanjangan, inget ya.. KESEHATAN TETEP nomer satu. MY DEAR SISSY, THANK YOU SO MUCH FOR EVERYTHING!!!! YOU KNOW ME SO WELL, I KNOW YOU SO WELL (yaiyalah,namanya juga saudara kembar)!!! LETS CATCH OUR OWN DREAMS YA!!! I LOVE YOU, AJUG!! See you on the TOP!!!
- ❖ ENTREPRENEUR CLUB, Terima kasih untuk organisasi saya di kampus Stie Perbanas Surabaya, saya telah banyak belajar dari kalian, mengenal banyak orang dengan berbagai macam karakter, mengemban tugas dan tanggung jawab, berbagi pengalaman suka maupun duka, Terima Kasih E-CLUB. Teman-teman seperjuangan angkatan 2010 mulai dari Rika, Rani, Martha, Atha, Luqman, Dipta, Faruq, Carina, Jamal, Dora, Lia, Aini, Rosita,Poppy, Pricil dan Baha, dll. (Thanks guys!!! WE TRULY MADE IT!!! AMEN) . dan adek-adek di Entrepreneur Club yang telah membantu saya (adek revira, Septiansyah, Agil, Zella, Andre, Elka, dan seluruh anggota E-club angkatan 2011-2012 yang nggak bisa saya sebutkan satu persatu-satu namanya disini, Saya sangat berterima kasih kepada kalian, SUKSES UNTUK KALIAN SEMUANYA! I

love you guys!! SEE YOU ON THE TOP!! AMIN YA ROBALLALAMIN

- ❖ MY BESTIE “RANI WIDYA PUTRI a.k.a MAK NYAK nor Nyak” hehehe... kalian tahu nggak sih, rani adalah sahabat saya dari JAMAN KITA MASIH DUDUK DI KELAS SATU sampai kelas TIGA SMA,tepatnya di SMA HANGTUAH 2 SIDOARJO, kita bersahabat kurang lebih udah 5 tahun! Bisa bayangin kan gimana karakter dan sifat dari masing-masing orang,,hehe.. Banyak sukanya daripada dukanya kalau berteman dengan rani ini, sebab dia orangnya cerdas, ceplas-ceplos, easy going dan jujur banget (itu yang saya suka dari Rani selama kita berteman), pas skripsi aja kita kemana-mana berdua, nyebarin kuesioner,cari orang yang mau ngisi kuesioner, muter-muter surabaya dari pagi sampe sore (tapi kita seneng ngelakuin itu, SERUUUU!!!) mumet bareng,galau bareng tapi sekarang Alhamdulillah saya dan Rani sama-sama telah LULUS MENJADI SARJANA EKONOMI . SEMOGA KITA SELALU MENJADI SAHABAT YANG BISA SALING MENSUPPORT SATU SAMA LAIN YA NYAK !! TERIMA KASIH BANYAK, TERIMA KASIH SAHABATKU.. I LOVE YOU!!! SELALU SUKSES BARENG YA, Nyak!! SEE YOU ON THE TOP!! AMIN YA ROBALLALAMIN.
- ❖ TEMEN-TEMEN SAYA (Mas Dewa, Mas Adrian,Mas Firhat, Saras,Ella,Ruly, Aditya Heru, Pity, Evi, Chikmah Dhina, Ria Hayu, Mega Puspita, Norani,Ni Made, Sofia Ratih,Eka Fany, Timika, Dani Wardatil,dll) Ibu Kantin, OB STIE PERBANAS, Pak Satpam di kampus STIE Perbanas yang selalu Ramah dan Baik Hati (saya tidak bisa menyebutkan nama kalian satu persatu,tetapi saya ingin berterima kasih kepada kalian karena dengan mengenal, bertegur sapa, berbicara kepada kalian..saya banyak belajar dari kalian.. sukses untuk semuanya. Saya pernah mendengar kalimat seperti ini “sebaik-baiknya manusia adalah yang bisa bermanfaat bagi banyak orang” .. Terima Kasih Semuanya... Terima Kasih Banyak. Semoga kita semua selalu senantiasa dalam Lindungan Allah SWT. Amin Ya Robbalallamin

- ❖ All Crew Of Marketing Festival 2013, terima kasih untuk semua semangat dan dukungannya, anak-anak pemasaran harus selalu cerdas membahana..hehe, kompak dan peduli satu sama lain ya!!!! Sukses buat teman-teman seperjuangan saya yang sekarang sedang menyelesaikan skripsinya, senang bisa berkenalan dengan kalian semuanya, we're like a family!!! I love you guys!! Tetap Semangat yaa!!

- ❖ Bapak/ Ibu dosen di STIE PERBANAS , Terima kasih Pak Basuki (dosen paling baik, sabar,asik dan menyenangkan), terima kasih Bapak.. Senang rasanya bisa mengenal dan berbicara langsung dengan bapak selama saya menjadi mahasiswi di Stie Perbanas Surabaya. Marketing is fun indeed!! Ibu lindi (ibu orangnya baik banget, selalu memberikan motivasi, dan humble terima kasih ibu untuk perhatian dan support yang telah ibu berikan kepada saya selama ini dan saya juga banyak belajar dari ibu bahwa harus jujur dalam mengerjakan setiap hal yang akan dikerjakan), Pak Sony (bapak telah menginspirasi saya selama ini, bahwa marketers harus menjadi kritis dalam beropini namun tidak melalaikan norma-norma yang ada saat menyampaikan argument, thank you sir!), Ibu Mellyza (ibu kajar yang selalu ceria,baik dan sangat memberikan banyak nasihat yang mampu memberi saya motivasi untuk selalu menjadi lebih baik ,terima kasih bu mel), Ibu Yani (the best dosping i've ever know, ibu super baik,sabar dan asik.. saya banyak belajar dari ibu untuk selalu menjadi percaya diri, percaya diri akan kemampuan saya sendiri, thanks Bunda.). Ibu Sri Lestari dosen keuangan (wah,, beliau adalah dosen yang sangat ramah, baik dan juga perhatian terhadap mahasiswa/i nya.. terima kasih untuk doa dan supportnya ibu..) terima kasih untuk seluruh dosen STIE PERBANAS SURABAYA yang telah mengajari saya selama kurang lebih 3,5 tahun ini, saya sangat bangga dengan beliau-beliau ini, ternyata STIE PERBANAS SURABAYA telah memiliki orang-orang hebat di dalamnya. Saya tidak akan lupa dengan jasa-jasa dari Bapak/ Ibu Dosen Sekalian, Terima Kasih Bapak/ibu dosen untuk semua ilmu dan nasihat yang telah bapak/ibu dosen berikan kepada saya. Kelak suatu hari nanti saya akan

membuat kalian bangga dengan apa yang saya lakukan. Saya akan menjaga nama baik kampus STIE PERBANAS SURABAYA. Tidak ada kata lain, selain saya mengucapkan terima kasih banyak kepada mereka semua, terima kasih untuk waktunya, tenaganya, dan kesabarannya dalam membimbing dan mengajari saya selama saya mengenyam pendidikan S1 saya di Kampus Stie Perbanas Surabaya. Semoga bapak/ibu dosen selalu senantiasa dalam Lindungan ALLAH SWT . Amin Ya Robballamin.

- ❖ I just wanna say thank You for my big brothers (koko) who currently live at Thailand, Thanks Ko Barry, Ko Marvel,, Finally, i made it!!! I know that you were busy in Thailand, but thanks for the support!!!

Last but not least, time flies so fast but THIS IS THE BEGINNING OF THE REAL LIFE!!!!!! Anyway..DO NOT FORGET to always be humble and be a good one for people who can appreciate you. Always remember 3 § yaa “senyum, semangat, supportif”..... NOTHING is IMPOSSIBLE in this world, because the word says that “I'M POSSIBLE”... (:



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T atas segala rahmat dan karunia-Nya dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Positive Word of Mouth* dan Citra Merek terhadap Niat Pembelian Produk Shampoo Pantene di Wilayah Surabaya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Penyelesaian dan kualitas skripsi ini tidak terlepas dari beberapa pihak, dan oleh karenanya disampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya
2. Ibu Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Yudi Sutarso, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
4. Ibu Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M. selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas selesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
8. Seluruh Rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang memberikan dukungan dalam proses penelitian skripsi ini.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 30 Januari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK/RINGKASAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	19
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.6 Instrumen Penelitian.....	37
3.7 Data dan pengumpulan metode data.....	38
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.9 Analisis Data	39
BAB IV Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data	44
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	44
4.2 Analisis Data	45
4.3 Uji Hipotesis.....	60
4.4 Pembahasan	75

BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Keterbatasan Penelitian	80
5.3 Saran	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Top Brand Shampo Dari Tahun 2012-2013.....	3
Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan	18
Tabel 3.6	Kisi-Kisi Kuisisioner	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Usia	45
Tabel 4.2	Interval Class	46
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Word of Mouth In – Group</i>	47
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Word of Mouth Out – Group</i>	49
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	51
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Pembelian	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas <i>Word of Mouth in – Group</i>	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas <i>Word of Mouth out – group</i>	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Citra Merek	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Niat Pembelian	58
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Hipotesis Satu Dan Dua	60
Tabel 4.15	Coefficients <i>Word of Mouth in – group</i> terhadap niat pembelian	63
Tabel 4.16	Coefficients <i>Word of Mouth out-group</i> terhadap niat pembelian	64
Tabel 4.17	Coefficients <i>Word of mouth in-group</i> terhadap citra merek	64
Tabel 4.18	Coefficients <i>Word of mouth out-group</i> terhadap citra merek	65
Tabel 4.19	Coefficients Citra Merek terhadap Niat pembelian	65
Tabel 4.20	Coefficients <i>Word of mouth in-group</i> terhadap Niat pembelian dengan mediasi Citra Merek	66
Tabel 4.21	Coefficients <i>Word of mouth out-group</i> terhadap Niat pembelian dengan mediasi Citra Merek	67
Tabel 4.22	Pengaruh Langsung.....	68
Tabel 4.23	Pengaruh Tidak Langsung	68
Tabel 4.24	Total Pengaruh	68
Tabel 4.25	Uji <i>Path Analysis</i> Hipotesis Tiga Dan Empat.....	70
Tabel 4.26	Uji Statistik Hipotesis Pertama Dan Hipotesis Kedua	71
Tabel 4.27	Uji Statistik Hipotesis Ketiga	72
Tabel 4.28	Uji Statistik Hipotesis Keempat.....	72
Tabel 4.29	Uji Statistik Hipotesis Pertama Dan Hipotesis Kedua.....	73
Tabel 4.30	Uji Statistik Hipotesis Ketiga	74
Tabel 4.31	Uji Hipotesis Keempat	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Long-Yi Lin dan Ching – Yuh Lu (2010).....	11
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Mohammad Reza Jalivand dan Neda Samiei (2011).....	14
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Desmond Lam, Alvin, Lee dan Richard Mizreski (2009)	16
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1	<i>Path Analysis</i>	42
Gambar 4.1	<i>Path Analysis</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 : Data Responden

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil

Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar

Lampiran 6 : Hasil Output SPSS Hipotesis

Lampiran 7 : Tanggapan & Karakteristik Responden

**PENGARUH POSITIVE WORD OF MOUTH DAN CITRA MEREK
TERHADAP NIAT PEMBELIAN PRODUK SHAMPOO
PANTENE DI WILAYAH SURBAYA**

**THE INFLUENCE OF POSITIVE WORD OF MOUTH AND BRAND
IMAGE TO PURCHASE INTENTION OF SHAMPOO PANTENE IN
SURABAYA**

ABSTRACT

Word of mouth (WOM) has been recognized as one of the most influence to doing promotion or to increase the sales. However, the consumer will be easily to knowing about the product which has been bought. Furthermore, brand image can influence a company's future profits and long-term cash flow, a consumer's willingness to pay premeium price, merger and acquisition decision making, stock prices, sustainable competitive advantage and marketing success. The purpose of this study is to determine whether there is influence of positive word of mouth and brand image to purchase intention of Shampoo Pantene in Surabaya. The data collected using survey technique. The respondents are consumer's of Shampoo Pantene in Surabaya. Measured the consumer's by using a questionnaire with a 5-point Likert style scale. This research performed two analyzes, namely: Descriptive Analysis and Path Analysis by using SPSS 18. The results of this research is that word of mouth in-group and word of mouth out-group has a significant to purchase intention and the intervening effects of brand image between the influence of word of mouth in-group and word of mouth out-group on purchase intention.

Key Words: *Word Of Mouth, Brand Image, Purchase Intention*