

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, HARGA, DUKUNGAN
SELEBRITI, GAYA HIDUP DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOSMETIK WARDAH DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

TRIZKI LASTYAWATI

2015210224

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2019**

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, HARGA, DUKUNGAN
SELEBRITI, GAYA HIDUP DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOSMETIK WARDAH DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

TRIZKI LASTYAWATI

2015210224

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, HARGA, DUKUNGAN
SELEBRITI, GAYA HIDUP DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOSMETIK WARDAH DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

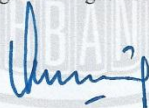
TRIZKI LASTYAWATI

2015210224

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 15 Agustus 2019



(Dra. Lindiawati, M.M)

NIDN : 0704086902

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, HARGA, DUKUNGAN
SELEBRITI, GAYA HIDUP DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOSMETIK WARDAH DI SURABAYA

Disusun oleh :

TRIZKI LASTYAWATI

2015210224

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal ...22... Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

Sekretaris : Dra. Lindiawati, M.M
.....

Anggota : Dra. Ec. Aniek Maschudah, M.Si.
.....

PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Trizki Lastyawati
Tempat, Tanggal Lahir : Kupang, 11 Mei 1997
N.I.M : 2015210224
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Pengetahuan Produk, Harga, Dukungan
Selebriti, Gaya Hidup dan *Word of Mouth* terhadap
keputusan pembelian kosmetik Wardah di
Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

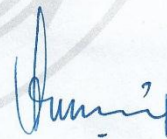
Tanggal : 4 Februari 2020

Dosen Pembimbing

Tanggal : 4 Februari 2020



Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D.



Dra. Lindiawati, M.M

NIDN : 0704086902

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“IT’S THE WILL. NOT THE SKILL”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, berkah dan karunianya yang senantiasa memberikan anugerah berupa kesehatan, kekuatan, kesabaran, keikhlasan dan ilmu yang bermanfaat kepada saya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya, dengan ini saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah dan karunianya yang tak terhingga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan dan motivasi. Terimakasih sudah menjadi pahlawan dalam hidup saya. Terimakasih atas segala yang sudah diberikan kepada saya mulai dari saya kecil hingga saat ini. Terimakasih karena selalu mendoakan yang terbaik untuk saya dan selalu memberikan support penuh kepada saya. Mohon maaf jikalau iji belum bisa membalas apa yang sudah bapak dan mama berikan selama ini. InsyaAllah, iji akan selalu berusaha yang terbaik dan membanggakan dengan kesuksesan nantinya. Aamin. Terimakasih juga pada kedua kakak kandung saya yang sangat saya cintai dan selalu setia pada iji manja ini, khususnya Beruang kakakku yang merpotkan makasih selalu membantu iji dengan menertawakan dan memberikan asupan energi disaat kesusahan dan saat bersedih hahaha thankyou yaw ♥.

3. Untuk Ibu Dra. Lindiawati, M.M selaku dosen pembimbing skripsi. Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena sudah menjadi dosen pembimbing yang terbaik dan selalu sabar dalam membimbing mahasiswanya. Terimakasih atas ilmu dan waktu yang telah diberikan untuk membimbing saya dan rekan-rekan sejak awal penulisan skripsi hingga akhir penyelesaian skripsi. Saya sangat bangga dan bersyukur mendapat dosen pembimbing seperti bapak, sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
4. Terima kasih untuk ATM berjalan aku “Paman” yang selalu mendukung aku setiap aku bete selalu menghibur dengan memberikan merah-merah. Gmawo dan Miane karena setiap revisi dan bete selalu marah ke paman hahahaha.
5. Terima kasih untuk teman-teman aku dari semester 1 hingga lulus (Istri Solehah, Kopyah Al Jamaah, dan Bercanda sayang) makasih sudah mau menemani dan sabar mengajar anak rantau ini.
6. Terima kasih untuk NIMAS, ANA, MIA, KOKO DAVIN, POET sama ANISLABIL yang sudah sabar hadapi ke brutalan iji, maaf kalo malu-maluin, maaf juga kalo iji hobby sambat. I love you 3000 from kupang hahahaa.
7. Terima Kasih untuk teman-teman (Bujank dan LoLi) yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta hinaan yang memotivasi aqoh.
8. Terima Kasih untuk Carol yang selalu translate agar skripsi ini berjalan dengan semestinya hahaha dan makasih untuk Nisa Manja yang selalu menghibur aku dengan kelucuan dan KDRT dan mendengar tangisan skripsi aku hahaha.

9. Terima Kasih untuk semua yang mendukung saya, maaf tidak bisa ditulis satu-satu. Terima kasih banyak semoga Allah membalas semuanya ya guys.
Gmawo, Kamsamida, Saranghae ♥



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Produk, Harga, Dukungan Selebriti, Gaya Hidup dan *Word Of Mouth* (WOM)” tepat pada waktunya. Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan salah satunya jurusan manajemen. Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Studi Manajemen Konsentrasi Perbankan STIE Perbanas Surabaya. Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan pihak-pihak yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Lindiawati, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingannya hingga terselesaikan skripsi ini.
2. Mochammad Nurhadi, S.Kom., M.M selaku Dosen Wali saya di STIE Perbanas Surabaya.
3. Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
4. Dr. Yudi Sutarso, SE, M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar beserta civitas STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu dan membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari

semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap agar hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Rancangan Penelitian.....	45
3.2 Batasan Penelitian.....	45
3.3 Identifikasi Variabel.....	46
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	49

3.6 Instrumen Penelitian	51
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	52
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	53
3.9 Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	61
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	61
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.2 Analisis Deskriptif	64
4.3 Pembahasan.....	85
BAB V PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	97
5.3 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	21
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert	49
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kosmetik Yang Sering Digunakan	64
Tabel 4.2 Tabel Skala Likert	65
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Pengetahuan Produk	65
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga	66
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Dukungan Selebriti	67
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Gaya Hidup	68
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Word Of Mouth</i> (Wom)	69
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Pembelian	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	74
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Normalitas	76
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji Autokorelasi	77
Tabel 4.16 Hasil Analisis Durbin Watson	78
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji Parsial (Uji T)	82
Tabel 4.19 Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)	84
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Dan Determinasi (R^2)	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Five Top Of Mind Product Cosmetic	3
Gambar 1.2 Produk Yang Mendapat Izin Edar Dari Bpom	4
Gambar 1.3 Saran Konsumen Terkait Produk Wardah	9
Gambar 1.4 Saran Konsumen Terkait Produk Wardah	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Maukar Gita Bysella, S.L.H.V. Joyce Lopian, Wilem J.F.A. Tumbuan	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Baruna Hadi Brata, Shilvana Husani, Hapzi Ali (2017)	16
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Laras Ayu Wijayanunggrum, Andriani Kusumawati, Inggang Perwangsa Nuralam (2018)	18
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Joshua Selvakumar & Naidu R. Raghavan (2017)	19
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Irene Christine Tamon, Sifrid S. Pangemanan, Merinda Pandowo (2017)	20
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Trizki Lastyawati (2019)	43
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Hasil Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8 : Hasil Uji Hipotesis R^2 , t dan F
- Lampiran 9 : Dokumentasi



**The Influence of Product Knowledge, Price, Celebrity Endorser,
Lifestyle, and Word of Mouth of Purchase Decision
Wardah Cosmetic's in Surabaya**

Trizki Lastyawati

2015210224

STIE Perbanas Surabaya

Email : lastyawatitrizki@gmail.com

ABSTRACT

This study is aimed at observing the impact of product knowledge, price, celebrity endorser, lifestyle and word of mouth (WOM) either concurrently or partially towards Wardah's cosmetics purchase decision in Surabaya city. In order to achieve this goal, a questionnaire was developed with items to obtain values on variables. This study takes 100 females who have used Wardah cosmetics as respondents and used a questionnaire as the data collection method. The technique of sampling is non-probability sampling. Meanwhile, the technique of analysis is multiple linear regression. The results of this study indicates that product knowledge and WOM gives significant impact on purchase decision of Wardah's cosmetics in Surabaya city. On the other hand, price, celebrity endorsement and lifestyle gives insignificant impact towards the purchase decision. This result will surely become a consideration for Wardah's cosmetics in their choice of celebrity endorsement to promote their products, and to consider the suitability between price and product they sell as well as consider the suitability between their products and the lifestyle of Indonesian women.

Keywords: *Product Knowledge, Price, Celebrity Endorser, Lifestyle, WOM, Purchase Decisions.*

Pengaruh Pengetahuan Produk, Harga, Dukungan Selebriti, Gaya Hidup, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah di Surabaya

Trizki Lastyawati

2015210224

STIE Perbanas Surabaya

Email : lastyawatitrizki@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk, harga, dukungan selebriti, gaya hidup dan WOM secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah di Surabaya. Untuk mencapai tujuan ini, kuesioner dikembangkan dengan ukuran item yang menangkap konstruk pada variabel. Dalam studi ini menggunakan 100 responden wanita pengguna kosmetik di Surabaya dan metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* pada pembeli produk kosmetik Wardah di Surabaya. Sedangkan untuk teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan produk dan WOM berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah di Surabaya, sedangkan harga, dukungan selebriti, dan gaya hidup berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah di Surabaya. Hal ini tentu saja menjadi pertimbangan bagi kosmetik Wardah dalam memilih selebriti untuk mempromosikan produk Wardah, mempertimbangkan harga dengan kesesuaian produk dari Wardah dan Wardah harus mempertimbangkan produk yang mererka jual dengan kesesuaian dengan gaya hidup wanita Indonesia.

Kata Kunci: Pengetahuan Produk, Harga, Dukungan Selebriti, Gaya Hidup, WOM, Keputusan Pembelian