

**PENGARUH *e-WOM* DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PAPACOOKIES CAKE & BAKERY
DI KOTA PASURUAN**

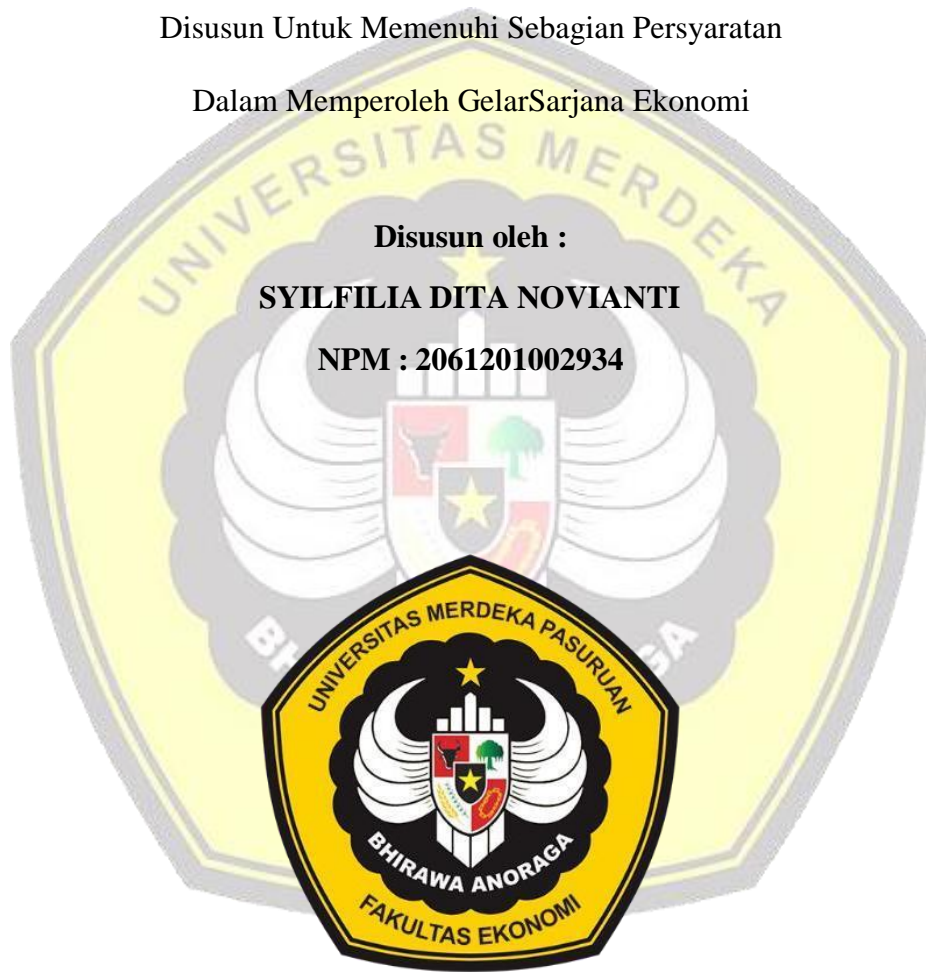
SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

SYILFILIA DITA NOVIANTI

NPM : 2061201002934



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Syilfilia Dita Novianti
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002934
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Wom* Dan Citra Merek Terhadap
Keputusan Pembelian Papacookies Cake &
Bakery Di Kota Pasuruan

Pasuruan, 16 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



(Dra. Sri Hastari, SE.,MM)

Dosen Pembimbing II



(Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd., M.Pd)

Dekan




Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 16 Juli 2024

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ir Bambang Sutikno, MM

1. Ketua.....

2. Dra. Sri Hastari, MM

2. Sekretaris.....

3. Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd

3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syilfilia Dita Novianti

NPM : 2061201002934

Alamat Rumah : Jl. Margotaruno/Ngegot RT. 07, RW. 01 Kelurahan
Kebonagung, Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

**“Pengaruh *E-Wom* dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian
Papacookies Cake & Bakery Di Kota Pasuruan”**

Menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya tulis in benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam daftar Pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil penjiplakan (plagiasi), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut secara hukum yang berlaku di Indonesia.

Pasuruan, 16 Juli 2024

Yang Membuat



Syilfilia Dita Novianti

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nama : Mokhamat Halim Rhahmandandi
Perusahaan : PAPACOOKIES CAKE & BAKERY
Alamat : Jl. Dr.Wahidin Sudiro Husodo Dengan ini
menerangkan bahwa :

Nama : Syilfilia Dita Novianti
NPM : 206012010028934
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Merdeka Pasuruan

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *E-WOM* DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAPACOOKIES CAKE & BAKERY DI KOTA PASURUAN”** sejak Februari 2024, dan telah membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.

Pasuruan, 1 Maret 2024

Kepala Toko

Mokhamat Halim Rhahmandandi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : SYILFILIA DITA NOVIANTI
Nomer Pokok Mahasiswa : 2061201002934
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 23 November 2001
Alamat domisili : Jl. Margotaruno/Ngegot RT. 07,RW. 01
Kelurahan Kebonagung, Kecamatan Purworejo,
Kota Pasuruan
Nama Orang tua
Ayah : SAFI'I
Ibu : SITI AMINAH
Riwayat Pendidikan
1. SD Hidayatul Mubtadi'in : Tahun 2008 - 2014
2. SMP Negeri 1 Kota Pasuruan : Tahun 2014 - 2017
3. SMA Negeri 3 Kota Pasuruan : Tahun 2017 – 2020
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka
Pasuruan Tahun 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *e-WOM* dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian PAPACOOKIES Cake & Bakery di Kota Pasuruan”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan tepat waktu serta memberikan kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir. Sulistyowati, M.P., selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan. Yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
4. Ibu Dra. Sri Hastari, MM., selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
5. Bapak Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.

6. Bapak Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM., selaku Dosen Penguji yang telah menguji skripsi saya dan memotivasi selama proses perkuliahan.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Ayah dan ibu tercinta, Safi'i dan Siti Aminah, dua orangtuaku yang berperan besar dalam kehidupanku terimakasih sudah melahirkan dan mendidikku menjadi perempuan seperti sekarang. Skripsi ini aku selesaikan semata-mata hanya untuk ibu, i love u ibu cantikkuu <3, dan ayahku yang super disiplin mengajarkanku kerasnya kehidupan terimakasih sudah menjadikanku perempuan hebat yang mampu menghadapi dunia.
9. Maura Syalwa Dwi Septia, adik tersayang yang telah memberikan doa, Hiburan serta semangat terimakasih selalu ada untuk penulis.
10. Sahabat-sahabatku (Awik Tamaroh, Hanifiah, Ilvi Ibtasyama dan seluruh anggota Gentongmas) yang senantiasa membantu, menghibur, dan memberi semangat untuk aku, dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih selalu ada selama pengerjaan skripsi ini.
11. Nadiah Rahmani, Nurul Maslichah, Ragilia Rahmawati, Nabila Aulia Ramadhan selaku partner seperjuangan yang senantiasa memberi semangat, membantu, motivasi, dukungan dan yang berperan besar dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih selalu ada selama 4 tahun ini, mari wujudkan mimpi-mimpi yang pernah kita halukan bersama.

12. Keluarga besar Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, khususnya teman-teman seperjuangan atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.
13. Dan terakhir, terimakasih untuk diriku sendiri yang sudah berjuang menyelesaikan skripsi ini. Aku adalah manusia hebat yang mampu mendapatkan gelar sarjana ekonomi sekarang haha, aku sayang banget sama dirikuu huhu.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pasuruan, 16 Juli 2024
Penulis

Syilfilia Dita Novianti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI	ii
TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Keputusan Pembelian	8
1. Pengertian Keputusan Pembelian	8
2. Indikator Keputusan pembelian.....	8

B. e-WOM	9
1. Pengertian <i>e-WOM</i>	9
2. Indikator <i>e-WOM</i>	10
C. Citra Merek.....	10
1. Pengertian Citra Merek.....	10
2. Indikator Citra Merek	11
D. Hubungan Antar Variabel	11
1. Hubungan e-WOM dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.	
11	
2. Hubungan e-WOM dan Keputusan Pembelian.....	12
3. Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	13
E. Penelitian Terdahulu	13
F. Kerangka Konseptual.....	18
G. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Definisi Operasional Variabel	20
1. Variabel Terikat (Dependent Variabel)	20
a. Keputusan Pembelian (Y)	20
2. Variabel Bebas (Independent Variabel).....	21
a. <i>e-WOM</i> (X_1)	21
b. Citra Merek (X_2)	22
B. Ruang Lingkup Penelitian	23
C. Lokasi Penelitian	24

D. Populasi dan Sampel.....	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel	24
E. Jenis dan Sumber Data.....	25
1. Jenis Data.....	25
a. Data Kuantitatif.....	26
b. Data Kualitatif.....	26
2. Sumber Data	26
a. Data Primer	26
b. Data Sekunder.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Teknik Analisis Data.....	28
1. Uji Instrumen Penelitian	28
a. Uji Validitas/.....	28
b. Uji Reliabilitas	29
2. Analisis Diskriptif.....	29
3. Uji Asumsi Klasik.....	30
a. Uji Normalitas.....	31
b. Uji Multikolinearitas.....	32
c. Uji Heterokedastisitas.....	32
d. Uji Linearitas	33
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	34

6. Uji Hipotesis	35
a. Uji F	35
b. Uji t	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Gambaran Objek Penelitian	39
2. Uji Instrumen Penelitian	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reliabilitas	43
3. Deskripsi Data Penelitian.....	43
a. Deskriptif Karakteristik Responden	44
b. Deskriptif Variabel Penelitian	49
4. Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji Normalitas.....	57
b. Uji Multikolinearitas.....	58
c. Uji Heteroskedastisitas.....	59
d. Uji Linearitas	61
5. Analisis Regresi Linear Berganda	62
6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	63
7. Uji Hipotesis	64
a. Uji Simultan (Uji F)	64
b. Uji Parsial (Uji T)	65
B. Pembahasan	67

1. Pengaruh <i>e-WOM</i> dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	
67	
2. Pengaruh <i>e-WOM</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	69
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penelitiann Tedahulu	13
Tabel 2 Skala Likert	28
Tabel 3 Interval Kelas	30
Tabel 4 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 5 Uji Reliabilitas	43
Tabel 6 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	44
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	47
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	48
Tabel 10 Keterangan Nilai Interval	49
Tabel 11 Deskriptif Jawaban Variabel e-WOM (X1)	50
Tabel 12 Deskriptif Jawaban Citra Merek (X2)	52
Tabel 13 Deskriptif Jawaban Variabel Keputusan Pembelian (Y)	55
Tabel 14 Hasil Uji One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test	57
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 16 Hasil Uji Linearitas	61
Tabel 17 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	64
Tabel 19 Hasil Uji F (Uji Signifikansi Secara Simultan)	65
Tabel 20 Hasil Uji T (Uji Signifikansi Secara Parsial)	66
Tabel 21 Hasil Uji T (Uji Signifikansi Secara Parsial)	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual	18
Gambar 2 Logo PAPACOOKIES Cake & Bakery	39
Gambar 3 Ulasan Konsumen.....	40
Gambar 4 QR Barcode Kuesioner.....	44
Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	47
Gambar 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian.....	48
Gambar 9 Hasil Uji Normal P-Plot.....	58
Gambar 10 Hasil Uji Scatterplot.....	60

**PENGARUH *e-WOM* DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PAPACOOKIES CAKE & BAKERY
DI KOTA PASURUAN**

Syilfilia Dita Novianti¹, Sri Hastari², Ascossenda Ika Rizqi³

¹Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail : syilfilianovianti@gmail.com¹, sri.hastari@gmail.com²,
ascosenda@unmerpas.ac.id³

ABSTRAK

Era perkembangan zaman digital ini teknologi telah mendorong mobilitas dan pertukaran informasi yang semakin cepat terutama dibidang perdagangan serta kegiatan marketing. Untuk itu banyak peluang bagi perusahaan untuk memanfaatkan teknologi saat ini agar bisnis yang telah dijalankan semakin maju dan berkembang. Untuk membeli suatu produk seperti Cake & Bakery masyarakat lebih memilih memutuskan pembelian secara offline. Dengan itu, masyarakat membuat keputusan pembelian secara offline agar lebih mudah untuk memilih dan memastikan dari segi rasa serta bentuk ukuran barang yang akan dibeli. Tujuan penulisan skripsi ini adalah mengetahui *e-WOM* dan citra merek secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian PAPACOOKIES Cake & Bakery di kota Pasuruan, untuk mengetahui *e-WOM* secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian PAPACOOKIES Cake & Bakery di kota Pasuruan, untuk mengetahui citra merek secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian PAPACOOKIES Cake & Bakery di kota Pasuruan. Penulisan skripsi ini menggunakan metode data kuantitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan 3 (tiga) kali oleh penulis menghasilkan bahwa *e-WOM* dan Citra Merek secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di PAPACOOKIES Cake & Bakery sehingga memberikan kepercayaan dan keyakinan pelanggan tentang produk atau jasa yang telah tertanam dibenaknya.

Kata kunci : keputusan pembelian, citra merek, *e-WOM*