

SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN *BRAND AWARENESS* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
GARNIER MICELLAR WATER DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

DEWI MARDIATI

NIM: 2010412320004



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *WORD OF MOUTH (WOM)* DAN *BRAND AWARENESS*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GARNIER MICELLAR WATER DI
KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Dewi Mardiaty
Nim : 2010412320004
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Dr. Taharuddin, S.Sos., MM
NIP. 197401102000031001

[.....]

b. Penguji I

Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
NIP. 195608081984031002

[.....]

c. Penguji II

Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos., MM
NIP. 197306161999031003

[.....]

Banjarmasin, Mei 2024

KPS Administrasi Bisnis

[.....]

Hi. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB.
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing

[.....]

Dr. Taharuddin, S.Sos., MM
NIP. 197401102000031001

Mengetahui
Dekan FISIP UMLAM

[.....]

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 2144/UN8.1.13/KP.10.00/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
2. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
3. Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Dewi Mardiaty
NIM : 2010412320004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Word Of Mouth (Wom) dan Brand Awareness
terhadap Keputusan Pembelian Gamier Micellar Water di
Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 13 Mei 2024
J a m : 10.30 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 8 Mei 2024

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan:

- 1 UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
- 2 Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSN

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan segala rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh *Word Of Mouth (Wom)* dan *Brand Awareness* Terhadap Keputusan Pembelian Garnier *Micellar Water* di Kota Banjarmasin". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

5. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
6. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, dan arahan serta masukan di setiap tahapan pengerjaan skripsi hingga selesai.
7. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA selaku Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan.
8. Bapak Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan.
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha untuk menyelesaikannya dengan baik, namun penulis juga menyadari jika masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan dari pembaca untuk menyempurnakan kekurangan yang ada di dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Banjarmasin, Mei 2024

Dewi Mardiati

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Alhamdulillah, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan rangkaian dari tugas akhir yang harus diselesaikan untuk mendapatkan Gelar Sarjana (S1). Oleh karena itu dengan rasa syukur dan bahagia saya persembahkan dan saya ucapkan terimakasih kepada:

- ♥ Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena hanya atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah meridhoi dan mengabulkan segala doa.
- ♥ Sholawat serta salam untuk junjungan nabi besar Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam, semoga kelak kita bisa mendapatkan syafaat dari-Nya.
- ♥ Kedua orang tua saya tercinta yaitu Ibu Ani dan Bapa Farhan, terimakasih selalu memberikan semangat, selalu memberikan dukungan, doa, tenaga, fikiran sampai prosesnya selesai. Tiada kata yang pantas saya ucapkan atas jasa-jasa kalian yang telah merawat, mendidik, dan membesarkan, serta memberikan arahnya dari saya lahir hingga sekarang ini. Terimakasih atas pengorbanannya selama ini, terimakasih untuk segala-galanya. Mungkin hanya doa dan kasih sayang yang hanya bisa Dewi berikan kepada Ibu dan Bapa, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala selalu berikan kesehatan jasmani maupun rohani, keberkahan dan kebahagiaan di dunia maupun di akhirat kepada kalian. Saya juga ingin berterima kasih kepada Nenek, ketiga Kaka saya, Paman, dan Bule, terimakasih karena selalu memberikan semangat, dukungan, dan nasehat yang berguna untuk saya, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala selalu memberikan kalian kebahagiaan dan kebaikan di dunia maupun di akhirat, Aamiin.
- ♥ Terima kasih banyak untuk teman-teman atas bantuan dan kerja samanya selama ini. Buat Adeh, Iwi, Puput, Nabila, Fatimah, Putri, dan Helda, terima kasih atas dukungan yang telah kalian berikan, terimakasih untuk perjuangan, kenangan selama 3 tahun ini, Insyaallah kita bisa berteman sampai di surga, Aamiin.

“Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri.”

(QS. Al-Isra': 7)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

Dewi Mardiaty
NIM: 2010412320004

ABSTRAK

Dewi Mardiaty, 2010412320004, 2024. Pengaruh *Word of Mouth (Wom)* dan *Brand Awareness* terhadap Keputusan Pembelian Garnier *Micellar Water* di Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan Taharuddin.

Penelitian ini dilakukan bertujuan menguji pengaruh secara parsial dan simultan variabel *word of mouth* dan *brand awareness* terhadap keputusan pembelian Garnier *Micellar Water* di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel ditetapkan sebanyak 100 konsumen Garnier *Micellar Water* di Kota Banjarmasin yang dipilih menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian di uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan *word of mouth* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian Garnier *Micellar Water* di Kota Banjarmasin, *brand awareness* berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian Garnier *Micellar Water* di Kota Banjarmasin, serta *word of mouth* dan *brand awareness* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian Garnier *Micellar Water* di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, *Brand Awareness*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Dewi Mardiaty, 2010412320004, 2024. The Influence of Word of Mouth (Wom) and Brand Awareness on Garnier Micellar Water Purchasing Decisions in Banjarmasin City, under the guidance of Taharuddin.

This research was conducted with the aim of testing the partial and simultaneous influence of word of mouth and brand awareness variables on purchasing decisions for Garnier Micellar Water in Banjarmasin City. This study uses a quantitative approach. The sample was determined as 100 Garnier Micellar Water consumers in Banjarmasin City who were selected using accidental sampling. Data was collected through a questionnaire, then hypothesis tested using multiple linear regression.

The results of this research show that word of mouth has a partially significant effect on the decision to purchase Garnier Micellar Water in Banjarmasin City, brand awareness has a partially significant effect on the decision to purchase Garnier Micellar Water in Banjarmasin City, and word of mouth and brand awareness have a significant effect simultaneously on decision to purchase Garnier Micellar Water in Banjarmasin City.

Keywords: Word of Mouth, Brand Awareness, Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| SURAT TUGAS | ii |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | vii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | viii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1. Landasan Teoritis | 11 |
| 2.1.1. Perilaku Konsumen | 11 |
| 2.1.2. Keputusan Pembelian..... | 12 |
| 2.1.3. <i>Word of Mouth</i> | 23 |
| 2.1.4. <i>Brand Awareness</i> | 26 |
| 2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu | 28 |
| 2.3. Hipotesis dan Model Penelitian | 34 |
| 2.3.1. Hipotesis Penelitian..... | 34 |
| 2.3.2. Model Penelitian | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 39 |
| 3.1. Pendekatan Penelitian | 39 |
| 3.2. Desain Penelitian..... | 39 |
| 3.3. Lokasi Penelitian..... | 39 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4. Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling | 40 |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel..... | 42 |
| 3.6. Teknik Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.7. Teknik Analisa Data..... | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 59 |
| 4.1 Profil Responden..... | 59 |
| 4.2 Hasil Deskriptif Statistik..... | 64 |
| 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 75 |
| 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik | 76 |
| 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 79 |
| 4.6 Hasil Uji Hipotesis | 81 |
| BAB V PEMBAHASAN HASIL..... | 84 |
| 5.1 Pembahasan..... | 84 |
| 5.2 Implikasi Hasil Penelitian | 88 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 91 |
| BAB VI PENUTUP | 92 |
| 6.1. Kesimpulan | 92 |
| 6.2. Saran..... | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| No. | Judul | Hal |
|------------|--|-----|
| Tabel 1.1 | Top Brand Award Pembersih Wajah (Bukan Sabun) Tahun 2023..... | 2 |
| Tabel 1.2 | Review Konsumen Garnier <i>Micellar Water</i> | 6 |
| Tabel 1.3 | Ulasan mengenai Garnier <i>Micellar Water</i> | 7 |
| Tabel 2.1 | Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu | 28 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel..... | 47 |
| Tabel 3.2 | Rentang Kategori Jawaban Responden..... | 51 |
| Tabel 3.3 | Interpretasi Koefisien Korelasi | 58 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili | 59 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 60 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 61 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 62 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 62 |
| Tabel 4.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan (Rp)..... | 63 |
| Tabel 4.7 | Rekapitulasi Jawaban Responden Word of Mouth (X1) | 64 |
| Tabel 4.8 | Rekapitulasi Jawaban Responden Brand Awareness (X2) | 68 |
| Tabel 4.9 | Rekapitulasi Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y)..... | 71 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Validitas..... | 75 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 76 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov | 78 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 79 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 79 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Parsial (Uji t) | 81 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 82 |
| Tabel 4.17 | Hasil Koefisien Determinasi | 83 |

DAFTAR GAMBAR

| No. | Judul | Hal |
|------------|--|-----|
| Gambar 1.1 | <i>Top Brand Make up Remover</i> Terlaris di Shopee dan Tokopedia Sepanjang Periode 1-15 Mei 2023. | 4 |
| Gambar 1.2 | Kesadaran (<i>Awareness</i>) akan Brand Garnier <i>Micellar Water</i> | 8 |
| Gambar 2.1 | Model Penelitian | 38 |
| Gambar 4.1 | Hasil Uji Normalitas Histogram..... | 76 |
| Gambar 4.2 | Hasil Uji Normalitas P-Plot..... | 77 |
| Gambar 4.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot | 78 |
| Gambar 5.1 | Hasil Model Akhir Penelitian..... | 91 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Judul |
|------------|--|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Hasil Tabulasi Variabel <i>Word of Mouth</i> (X1) |
| Lampiran 3 | Hasil Tabulasi Variabel <i>Brand Awareness</i> (X2) |
| Lampiran 4 | Hasil Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian (Y) |
| Lampiran 5 | Hasil Output SPSS Ver. 26 Deskriptif Statistik |
| Lampiran 6 | Hasil Output SPSS Ver. 26 (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi) |
| Lampiran 7 | Biodata Peneliti |
| Lampiran 8 | Sertifikat Plagiasi |