

SKRIPSI

**PENGARUH *ELEKTRONIC WORD OF MOUTH* DAN
IKLAN TERDAHAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LIPSTIK
IMPLORA DI KOTA BANJARMASIN**

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

Oleh:

NOR ASTUTY
NIM: 2010412220020



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2024

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *ELEKTRONIC WORD OF MOUTH* DAN IKLAN TERDAHAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LIPSTIK IMPLORA DI KOTA BANJARMASIN

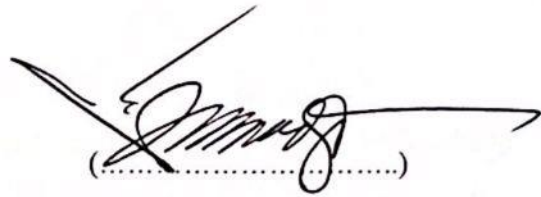
A. Nama Mahasiswa : Nor Astuty
NIM : 2010412220020

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



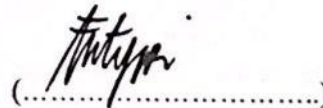
b. Penguji I

Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
NIP. 196206171989032001



c. Penguji II

Dr. Fitriyadi, M.Si
NIP. 196701131994031001



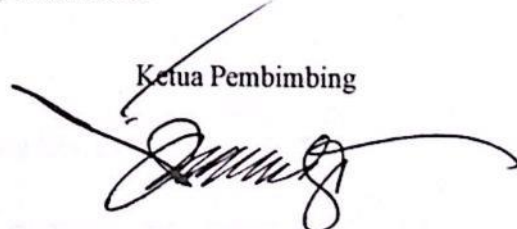
Banjarmasin, 02 Juli 2024

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis



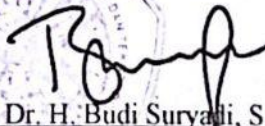
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.A.B.
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing



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

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



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 : 2837/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. Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
3. Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA

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

Nama : Nor Astuty
NIM : 2010412220020
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Iklan Terhadap
Keputusan Pembelian Lipstik Implora Di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 10 Juni 2024
J a m : 13.30 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang 2 (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 10 Juni 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 disandarkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE





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/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 10 bulan Juni tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2837/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 10 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Nor Astuty
NIM : 2010412220020
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Lipstik Implora Di Kota Banjarmasin


Tempat Ujian : Ruang Sidang 3 (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 13.30 Wita s.d Selesai
Nilai : 82 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

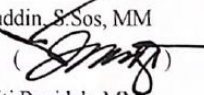
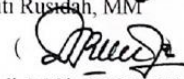

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 10 Juni 2024


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Nor Astuty

1. Ketua : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
()
2. Sekretaris : Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
()
3. Anggota : Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA
()

Mengetahui/membenarkan :
an Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,


Hj. Nuzul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Elektronic Word Of Mouth* Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Lipstik Implora Di Kota Banjarmasin” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi dapat diselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, 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 Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM selaku Penguji I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan arahan kepada penulias agar penelitian ini menjadi lebih baik.

8. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 02 Juli 2024



Nor Astuty

NIM. 2010412220020

PERSEMBAHAN

Saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT teriring shalawat kepada Nabi Muhammad SAW sang pencerah dunia ini, atas terselesaikannya penulisan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Abah tercinta dan panutanku, Hairul Anuar, Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dunia perkuliahan, namun beliau dapat mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana. Terima kasih karena selalu mewujudkan keinginan penulis selama ini. Terima Kasih, Abah.
2. Mama tercinta dan pintu surgaku, Jumaah, Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada mama atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat, doa dan cinta yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang diberikan meski pikiran kita tidak sejalan. Mama menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat bagi penulis.
3. Adikku tercinta dan terkasih, Nur Regina, Yang memberikan semangat dan dukungan walaupun tidak pernah disampaikan langsung. Gina menjadi motivasi penulis untuk menjadi seorang sarjana. Terima kasih sudah ikut adil dalam proses penulis selama menempuh pendidikan selama ini. Tumbuhlah menjadi versi lebih kuat, adikku.
4. Keluarga kedua ku di kota, Syarifuddin Herlina Yanti Ferly Nayyira Naufal, Terima kasih yang sebesar-besar atas bantuan, dukungan, semangat dan doa yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan sarjana.
5. Keluarga sekaligus teman tersayang, Nor Baiti, Terima kasih untuk dukungan, semangat dan doa selama ini serta terima kasih telah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar setia penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih untuk keluarga besar yang memberikan dukungan baik secara moril maupun material

7. My best partner AL NIM 2010412310010, Terima kasih karena telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran maupun materi. Terima kasih telah menjadi bagian awal dari penulis hingga sekarang.
8. Teman-teman tercinta Indy Agnes Gete, Terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani selama perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi pendengar keluh kesah bagi penulis. See you on top, guys!
9. Teman-teman tercinta di kampung, Kiki Syifa Maya, Terima kasih sudah selalu membersamai, memberikan semangat, doa dan memberikan kebahagiaan di setiap waktu dan selalu ada dalam keadaan apapun.
10. Organisasi HIMABI dan BIPOK, Terima kasih sudah menjadi pengalaman berharga dan ilmu bermanfaat yang dijalani penulis selama perkuliahan.
11. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Nor Astuty, Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri! Berbahagialah selalu, Tuty

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 maukan tim penguji
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka
4. Pertanyaan 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, 02 Juli 2024



Nor Astuty

NIM: 2010412220020

ABSTRAK

Nor Astuty, 2010412220020, 2024. Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Lipstik Implora Di Kota Banjarmasin. Dibimbing: Taharuddin

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh secara parsial dan simultan variabel *Electronic Word of Mouth* dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Lipstik Implora Di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, lokasi penelitian di Banjarmasin. Sampel sebanyak 100 orang responden yang pernah melakukan pembelian Lipstik Implora Di Kota Banjarmasin dipilih secara *accidental sampling*. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan *Electronic Word of Mouth* dan Iklan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Lipstik Implora Di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: *Electronic Word of Mouth*, Iklan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Nor Astuty, 2010412220020, 2024. The Influence of Electronic Word of Mouth and Advertising on the Decision to Purchase Implora Lipstick in Banjarmasin City. Supervised by: Taharuddin

This research aims to test the partial and simultaneous influence of Electronic Word of Mouth and Advertising variables on the decision to purchase Implora Lipstick in Banjarmasin City.

This research uses a quantitative approach, the research location is Banjarmasin. A sample of 100 respondents who had purchased Implora Lipstick in Banjarmasin City was selected using accidental sampling. Data analysis uses multiple linear regression.

The results of this research prove that Electronic Word of Mouth and Advertising partially and simultaneously have a significant influence on the decision to purchase Implora Lipstick in Banjarmasin City.

Keywords: *Electronic Word of Mouth, Advertising, Purchasing Decisions*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teoritis	22
2.1.1 Pemasaran	22
2.1.2 Komunikasi Pemasaran	23
2.1.3 Perilaku Konsumen	25
2.1.4 Promosi	27
2.1.5 <i>Electronic Word Of Mouth</i>	28
2.1.6 Iklan	31
2.1.7 Keputusan Pembelian	33
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	47
2.3.1 Hipotesis Penelitian	47
2.3.2 Model Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Pendekatan Penelitian	52
3.2 Desain Penelitian	52
3.3 Lokasi Penelitian	53
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling	53
3.5 Definisi Operasional Variabel	55

3.6 Teknik Pengumpulan Data	63
3.7 Teknik Analisis Data.....	63
3.7.1 Skala Pengukuran.....	63
3.7.2 Deskriptif Statistik.....	64
3.7.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	64
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	65
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	70
4.1 Profil Responden.....	70
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.1.2 Berdasarkan Rentang Usia	71
4.1.3 Berdasarkan Domisili	71
4.1.4 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	72
4.1.5 Berdasarkan Jenis Pekerjaan	72
4.1.6 Berdasarkan Rentang Pendapatan.....	73
4.1.7 Berdasarkan Membaca Review	74
4.1.8 Berdasarkan Mempertimbangkan Review Positif Dan Negatif	74
4.1.9 Berdasarkan Review Positif Yang Dilihat	75
4.1.10 Berdasarkan Review Negatif Yang Dilihat.....	75
4.1.11 Berdasarkan Melihat Iklan.....	76
4.1.12 Berdasarkan Bentuk Iklan Implora.....	76
4.1.13 Frekuensi Melihat Iklan Implora	77
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	77
4.2.1 Deskriptif Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X1)	78
4.2.2 Deskriptif Variabel Iklan (X2).....	81
4.2.3 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	83
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	87
4.3.1 Uji Validitas.....	87
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	89
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	90
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	90
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
4.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	94

4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	95
4.6.1 Uji t (Parsial)	95
4.6.2 Uji F (Simultan).....	96
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi R^2	97
BAB V PEMBAHASAN HASIL.....	99
5.1 Pembahasan.....	99
5.1.1 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	99
5.1.2 Pengaruh Iklan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	100
5.1.3 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (X1) dan Iklan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	101
5.2 Implikasi Hasil	101
5.3 Keterbatasan Penelitian	104
BAB VI PENUTUP	105
6.1 Kesimpulan	105
6.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	
BIODATA	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Data Penjualan Lipstik Implora	9
Tabel 1. 2	E-Wom kosmetik di beberapa marketplace	14
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	60
Tabel 3. 2	Instrumen Skala Likert.....	64
Tabel 3. 3	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	64
Tabel 3. 4	Interpretasi Koefisien Korelasi	69
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	71
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	72
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	73
Tabel 4. 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Membaca Review	74
Tabel 4. 8	Karakteristik Berdasarkan Mempertimbangkan Review	74
Tabel 4. 9	Karakteristik Berdasarkan Review Positif Yang Dilihat	75
Tabel 4. 10	Karakteristik Berdasarkan Review Negatif Yang Dilihat.....	75
Tabel 4. 11	Karakteristik Responden Berdasarkan Melihat Iklan	76
Tabel 4. 12	Jawaban Responden Butir X1 Electronic Word of Mouth	78
Tabel 4. 13	Jawaban Responden Butir X2 Variabel Iklan (X2)	81
Tabel 4. 14	Jawaban Responden Butir Y Variabel Keputusan Pembelian ..	83
Tabel 4. 15	Hasil Uji Validitas.....	89
Tabel 4. 16	Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4. 17	Uji Kolmogorov Smirnov	92
Tabel 4. 18	Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
Tabel 4. 19	Uji Regresi Linear Berganda.....	94
Tabel 4. 20	Hasil Statistik Secara Parsial (Uji-t)	95
Tabel 4. 21	Hasil Statistik Secara Simultan (Uji f).....	97
Tabel 4. 22	Hasil Koefisien Determinasi R^2	97

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1. 1	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2017-2023	2
Gambar 1. 2	Jumlah Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia	3
Gambar 1. 3	Top Rank produk Lipstik lokal terlaris (diakses 2023).....	8
Gambar 1. 4	Produk Lipstik Implora	10
Gambar 1. 5	Iklan implora di Youtube (19 Februari 2024)	17
Gambar 1. 6	Iklan Implora di Instagram (19 Februari 2024).....	17
Gambar 2. 1	Model Penelitian	51
Gambar 4. 1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	90
Gambar 4. 2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	91
Gambar 4. 3	Hasil Uji Hereroskedastisitas Scatterplot.....	92
Gambar 5. 1	Model Penelitian Akhir	104

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
	Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
	Lampiran 2 Tabulasi Data
	Lampiran 3 Output SPSS Ver 25
	Lampiran 4 Biodata Peneliti