

**PENGARUH CITRA MEREK DAN e-WOM TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *HAND SANITIZER*
MEREK DETTOL PADA *MARKETPLACE*
(TOKOPEDIA, SHOPEE DAN BUKALAPAK)**

Oleh

Gede Ardi Putra, NIM 1817041221

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh citra merek dan e-WOM terhadap keputusan *hand sanitizer* merek Dettol pada *marketplace* baik secara simultan maupun parsial. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 responden dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah: (1) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer* merek Dettol pada *marketplace*, (2) e-WOM yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer* merek Dettol pada *marketplace*, (3) Citra merek dan e-WOM yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer* merek Dettol pada *marketplace* dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: citra merek, *electronic word of mouth*, keputusan pembelian

Abstract

This study aims to examine the effect of brand image and e-WOM on purchasing decision of Dettol brand hand sanitizer in the marketplace either simultaneously or partially. The research design that used is causal quantitative research. The number of samples that used in this study were 90 respondents using a non-probability sampling technique, namely purposive sampling. The instrument used in this research is a questionnaire and the data analysis technique that used is multiple linear regression analysis. The results of this study are Brand image has a positive and significant effect on purchasing decisions for the Dettol brand hand sanitizer on the marketplace, perceived e-WOM has a positive and significant effect on purchasing decisions for Dettol brand hand sanitizers in the marketplace and the last Brand image and perceived ease of use have a significant effect on purchasing decisions for Dettol brand hand sanitizers on the marketplace and the rest is influenced by other variables.

Keywords: brand image, electronic word of mouth, purchasing decisions