

**PENGARUH CITRA MEREK DAN E-WOM TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN *HAND SANITIZER*  
MEREK DETTOL PADA *MARKETPLACE*  
(Tokopedia, Shopee dan Bukalapak)**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**SINGARAJA**

**2022**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT  
UNTUK MENCAPAI GELAR  
SARJANA EKONOMI**



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Rahutama Atidira, M.M.  
NIP. 198805032018031001

Ni Nyoman Yuliantini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh Gede Ardi Putra

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 22 Juni 2022

Dewan Penguji



Rahutama Atidira, M.M.  
NIP. 198805032018031001

(Ketua)



Ni Nyoman Yuliantini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 8 Juli 2022

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001



Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP.198309212015041001



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak.,CA.,CPA  
NIP. 197906162002121002



## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan e-WOM Terhadap keputusan Pembelian *Hand Sanitizer* Merek Dettol pada *Marketplace*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pegutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



## PRAKARTA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan e-WOM terhadap Keputusan Pembelian *Hand Sanitizer* merek Dettol pada *Marketplace* (Tokopedia, Shopee dan Bukalapak)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Rahutama Atidira, M.M. selaku Pembimbing I saya yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan penuh tanggung jawab dan ketegasan memberikan bimbingan, saran, motivasi serta solusi yang sangat bermanfaat selama pembuatan skripsi ini yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan

7. Kedua orang tua saya, I Putu Sumar Dika dan Putu Suriyani serta saudara-saudara saya yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Ni Putu Nina Wigunartini yang selalu bersedia membantu selama proses perkuliahan serta penyusunan skripsi ini sebagai teman yang selalu memberikan suport dan motivasi.
9. Teman-teman saya yang sudah selalu menemani sejak awal kuliah hingga kini dan selalu membantu selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
11. *“Last but not least, I want to thank me for believe in me, I want to thank me for doing all this hard work, I want to thank me for never quitting, I want to thank me for just being me all the time.”*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.

Singaraja, 8 Juli 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Keputusan Pembelian .....	8
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	8
2.1.2 Indikator Keputusan Pembelian .....	8
2.2 Citra Merek.....	8
2.2.1 Pengertian Citra Merek.....	8
2.2.2 Indikator Citra Merek.....	9
2.3. Electronic Word of Mouth (e-WOM).....	9
2.3.1 Pengertian Electronic Word of Mouth (e-WOM) .....	9
2.3.2 Indikator Electronic Word of Mouth (e-WOM) .....	10
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	10
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	13
2.5.1 Hubungan <i>Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian</i> ...	13
2.5.2 Hubungan Electronic Word Of Mouth (e-WOM) terhadap Keputusan Pembelian .....	13
2.5.3 Hubungan <i>Hubungan Citra Merek dan Electronic Word Of</i>	14

<i>Mouth (e-WOM) terhadap Keputusan Pembelian .....</i>	
2.6 Kerangka Berpikir.....	14
2.7 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Rancangan Penelitian.....	18
3.2 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	18
3.3 Sampel Penelitian.....	18
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	20
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	21
3.6 Metode dan Analisis Data.....	23
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	23
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	24
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Deskripsi Data .....	27
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	28
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	28
4.2.2 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	32
4.3 Uji Hipotesis.....	32
4.3.1 Pengaruh Citra merek terhadap Keputusan Pembelian .....	33
4.3.2 Pengaruh E-WOM terhadap Keputusan Pembelian .....	33
4.3.3 Pengaruh Citra Merek dan E-WOM terhadap Keputusan Pembelian .....	34
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	34
4.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Hand Sanitizer Merek Dettol pada Marketplace .....	34
4.4.2 Pengaruh Electronic Word of Mouth (e-WOM) terhadap Keputusan Pembelian Hand Sanitizer Merek Dettol pada	

Marketplace .....	35
4.4.3 Pengaruh Citra Merek dan Electronic Word of Mouth (e-WOM) terhadap Keputusan Pembelian Hand Sanitizer Merek Dettol pada Marketplace .....	36
4.5 Keterbatasan Penelitian .....	36
4.6 Implikasi.....	37
 BAB V PENUTUP.....	 39
5.1 Rangkuman.....	39
5.2 Simpulan.....	40
5.3 Saran.....	40
DAFTAR RUJUKAN .....	42
LAMPIRAN .....	45



## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	<i>Perbandingan Pengunjung E-Commerce di Indonesia pada Kuartal 2020-2021</i> .....	1
Tabel 2.1	<i>Kajian Hasil Penelitian yang Relevan</i> .....	10
Tabel 3.1	Definisi Oprasional Variabel Penelitian .....	19
Tabel 3.2	Skor Skala Likert .....	21
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas .....	22
Tabel 3.4	Hasil Uji Reabilitas .....	23
Tabel 4.1	Karakteristik responden Hand Sanitizer Merek Dettol pada Marketplace (Tokopedia, Shopee dan Bukalapak) Berdasarkan Umur .....	27
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Hand Sanitizer Merek Dettol pada Marketplace (Tokopedia,Shopee dan Bukalapak) Berdasarkan Jenis Kelamin).....	27
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas dengan One Sample Kolmogrov Smirnov.....	30
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolinieritas .....	31
Tabel 4.5	Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser .....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1	Data SIRCLO .....	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1	Hasil pengujian Normalitas menggunakan Grafik Histogram P-plot.....	29
Gambar 4.5	Struktur Hubungan Citra Merek dan e-WOM terhadap Keputusan Pembelian Hand Sanitizer Merek Dettol Marketplace.....	33

