

**BRAND IMAGE MEMEDIASI PENGARUH E-WOM DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH**

(Studi Kasus Pada Gen Z Perempuan di Kecamatan Ubud)



TESIS

Oleh

I Dewa Ayu Bintang Cahyani

NIM 2329131046

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**

**BRAND IMAGE MEMEDIASI PENGARUH E-WOM DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH**

(Studi Kasus Pada Gen Z Perempuan di Kecamatan Ubud)



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**

**BRAND IMAGE MEMEDIASI PENGARUH E-WOM DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH**

(Studi Kasus Pada Gen Z Perempuan di Kecamatan Ubud)

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Magister Ilmu Manajemen

oleh

I Dewa Ayu Bintang Cahyani

NIM 2329131046

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**



LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis oleh I Dewa Ayu Bintang Cahyani ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Ujian Tesis.

Singaraja, 4 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.

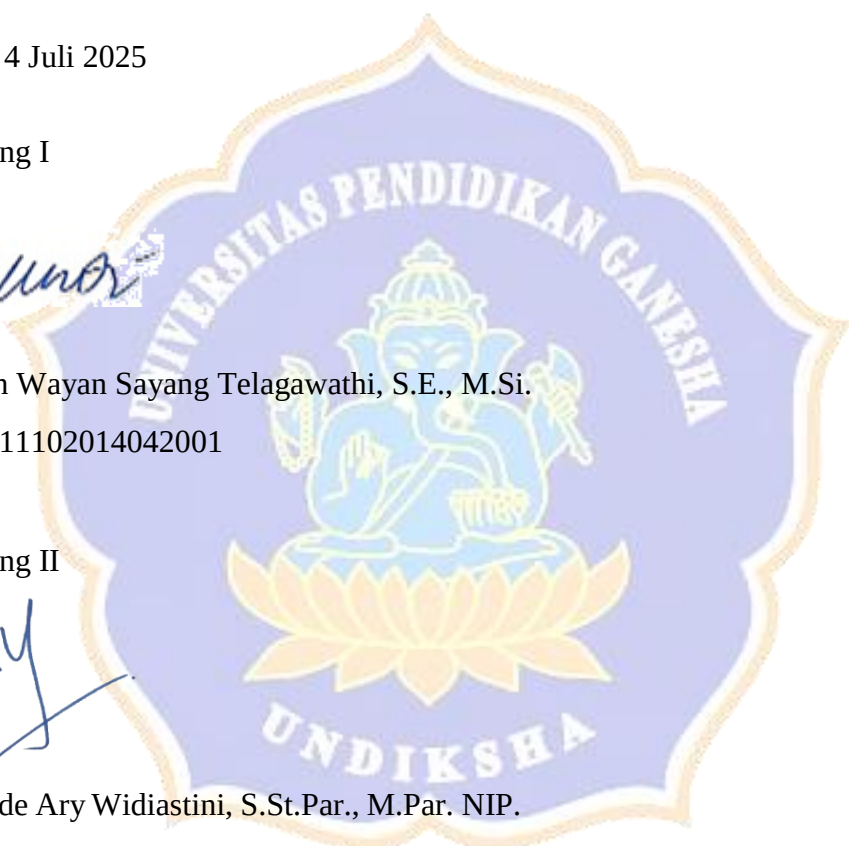
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. NIP.

198104162005012002



LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh I Dewa Ayu Bintang Cahyani ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal:

Oleh Tim Penguji

..... 	Ketua Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi., S.E., M.Si. NIP. 197611022014042001
..... 	Anggota Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP. 198309212015041001
..... 	Anggota Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. NIP. 198712112018031002
..... 	Anggota, Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP. 197611102014042001
..... 	Anggota Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. NIP. 198104162005012002

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana Undiksha,

Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP. 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 4 Juli 2025

Yang memberi pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number 'B6159AMX350037264'.

I Dewa Ayu Bintang Cahyani

2329131046

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “*Brand Image* Memediasi Pengaruh *E-WOM* Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah (Studi Kasus Pada Gen Z Perempuan di Kecamatan Ubud)”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S2 Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, izinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. dan Dr. M Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Seluruh responden yang telah terlibat sebagai subyek penelitian;
5. Koordinator Program Studi S2 Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
6. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;

7. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
8. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi S2 Ilmu manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
9. Bapak I Dewa Gede Soma Wijaya, S.Sn dan Ibu I Gusti Ayu Budiningsih selaku orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini. Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 4 Juli 2025

Penulis



I Dewa Ayu Bintang Cahyani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
PRAKATA	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN- LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	16
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	17
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	18
1.5 Tujuan Penelitian	19
1.6 Manfaat Penelitian	19
1.7 Penjelasan Istilah	20
1.8 Asumsi Penelitian	20
1.9 Rencana Publikasi.....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	23
2.1 Keputusan Pembelian	23
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	23
2.1.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian	24
2.1.3 Tahapan dalam Melakukan Keputusan Pembelian	25
2.1.4 Indikator Keputusan Pembelian	27
2.2 <i>E-WOM</i>	28
2.2.1 Pengertian <i>E-WOM</i>	28

2.2.2 Indikator <i>E-WOM</i>	30
2.3 Kualitas Produk.....	33
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	33
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	35
2.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	36
2.4 <i>Brand Image</i>	37
2.4.1 Pengertian <i>Brand Image</i>	37
2.4.2 Komponen <i>Brand Image</i>	41
2.4.3 Indikator <i>Brand Image</i>	41
2.5 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	42
2.6 Kerangka Berpikir.....	49
2.7 Hipotesis Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Jenis Penelitian	55
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
3.2.1 Populasi	55
3.2.2 Sampel	56
3.3 Waktu Penelitian.....	57
3.3.1 Rancangan Penelitian	57
3.3.2 Subyek dan Obyek Penelitian.....	59
3.3.3 Jenis dan Sumber Data	59
3.4 Variabel Penelitian.....	60
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6 Instrumen Penelitian	61
3.6.1 Instrumen Variabel Dependen	61
3.6.2 Instrumen Variabel Mediasi	63
3.6.3 Instrumen Variabel Independen	64
3.7 Teknik Analisis Data	66
3.7.1 Analisis Kuantitatif.....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Hasil Penelitian	80
4.1.1 Analisis Deskriptif Responden	80
4.1.2 Kharakteristik Responden	80
4.1.3 Deskripsi Data Responden	85
4.1.4 Hasil Analisis Data	93
4.1.4 Pengujian Hipotesis	112
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	140
5.1 Kesimpulan	140
5.2 Saran	143
DAFTAR PUSTAKA	146



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand Award Kosmetik Wardah Tahun 2022-2024</i>	3
Tabel 3.1 Skor Skala Interval	61
Tabel 3.2 Kisi Kisi Instrumen Variabel Dependen	62
Tabel 3.3 Kisi Kisi Instrumen Variabel Mediasi.....	64
Tabel 3.4 Kisi kisi Instrumen Variabel Independen.....	66
Tabel 3.5 Aturan <i>Outer Model</i>	71
Tabel 3.6 Aturan <i>Inner Model</i>	75
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4.2 Kharakteristik Responden Berdasarkan Alamat Responden.....	82
Tabel 4.3 Akun Media Sosial yang Diikuti Responden	84
Tabel 4.4 Deskripsi Data Variabel <i>E-WOM</i> (n=200)	86
Tabel 4.5 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk (n=200).....	89
Tabel 4.6 Deskripsi Data Variabel <i>Brand Image</i> (n=200)	90
Tabel 4.7 Deskripsi Data Variabel Keputusan Pembelian	91
Tabel 4.8 <i>Outer loading</i>	96
Tabel 4.9 <i>Average Variance extracted</i>	97
Tabel 4.10 Nilai <i>Cross Loading</i>	98
Tabel 4.11 Nilai <i>heterotrait monotrait ratio</i> (HTMT)	99
Tabel 4.12 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	100
Tabel 4.13 Uji <i>Multikolinierity</i>	102
Tabel 4.14 Nilai <i>R-Square</i>	103
Tabel 4.15 Nilai <i>Predictive Relevance Q2</i>	104
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	105
Tabel 4.17 <i>f- Square</i>	106
Tabel 4.18 Hasil <i>Path Coefficients</i>	107
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Indirect Effect</i>	108

Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis	113
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung.....	115
Tabel 4.22 Pengujian Variabel Tidak Langsung	117



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	58
Gambar 3.2 Model Uji <i>SEM PLS</i>	67
Gambar 4.1 Skema <i>Partial Least Square</i>	94
Gambar 4.2 Skema <i>Partial Least Square</i>	101



LAMPIRAN- LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	151
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	157
Lampiran 3 Hasil Analisis <i>Sem-PLS</i>	181

