

**PERAN *BRAND IMAGE* MEMEDIASI PENGARUH
KUALITAS PRODUK DAN *ELECTRONIC WORD
OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

TESIS

**OLEH:
AYU SURASTI WIJAYA
2429131079**



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2026**





- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tesis oleh Ayu Surasti Wijaya telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Ilmu Manajemen (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha Pada tanggal 22 April 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Anggota	Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd. NIP.198005032006042003

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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, 20 April 2026
Yang memberi pernyataan,



Handwritten signature of Ayu Surasti Wijaya.

Ayu Surasti Wijaya
NIM. 2429131079

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Peran *Brand Image* Memediasi Pengaruh Kualitas Produk dan *Electronic Word Of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini.
3. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si sebagai pembimbing I dan juga selaku Koordinator Program Studi 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;
4. Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M 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;
5. Pemilik Dedari Studio sebagai mitra penelitian di tempat melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian;
6. Para siswa kelas A konsentrasi pemasaran yang telah terlibat banyak membantu peneliti dalam proses belajar mengajar dan memberikan masukan selama proses penyusunan tesis ini.

7. Rekan-rekan seangkatan yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan 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. 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, 6 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
Abstrak.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Penjelasan Istilah.....	14
1.8 Rencana Publikasi.....	15
BAB II KAJIAN TEORI.....	17
2.1 Kajian Teori.....	17
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan.....	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	38
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
3.4 Variabel Penelitian.....	48
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	50
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.2 Pembahasan.....	79

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Simpulan	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	109



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Kuesioner Awal	2
Tabel 3. 1 Definisi Variabel Operasional	49
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Besar Pendapatan	62
Tabel 4. 6 Uji Validitas	64
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 8 Uji Validitas Diskriminan.....	66
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4. 10 Koefisien Determinasi.....	69
Tabel 4. 11 Predictive Relevance (Q^2)	70
Tabel 4. 12 Uji Pengaruh Langsung.....	72
Tabel 4. 13 Uji Mediasi.....	73



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 4. 1 Outer Model Loading	63
Gambar 4. 2 Inner Model Loading	68



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner.....	113
Lampiran 3 Data Penjualan Dedari Studio.....	118
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Smart PLS dan SPSS	118
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan	121

