

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN
CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI *HAND AND
BODY LOTION NIVEA* PADA MAHASISWA
UNDIKSHA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Program Studi Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
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 BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Pembimbing II	Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. NIP.198208312010121001



- 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 BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Anna Sariri ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 02 Juli 2025

Dewan Penguji

Ketua	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. NIP.198208312010121001



- 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 BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- 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 BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Pengaruh *Electronic word of mouth* dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Nivea *Hand and body lotion* Pada Mahasiswa Undiksha Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 02 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Anna sariri
NIM.2117041280

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Electronic word of mouth* dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Nivea *Hand and body lotion* Pada Mahasiswa Undiksha Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyusun skripsi ini, banyak bantuan moral maupun material yang diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan sekaligus selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Rahutama Atidira, M.M. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Ni Nyoman Yulianthini, SE., M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing dan meluangkan waktunya dalam setiap proses bimbingan hingga pada akhirnya sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
7. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku penelaah yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

9. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan material, serta motivasi kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
10. Kepada sahabat yang telah menghibur, memberikan semangat serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak.

Singaraja, 02 Juli 2025

Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
2.1 Minat Beli	15
2.1.1 Pengertian Minat Beli.....	15
2.1.2 Indikator Minat Beli.....	16
2.2 Electronic Word of Mouth.....	16
2.2.1 Pengertian Electronic Word of Mouth	16
2.2.2 Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i>	17
2.3 Citra Merek	18
2.3.1 Pengertian Citra Merek.....	18
2.3.2 Indikator Citra Merek	19
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
2.5 Hubungan Antar Variabel	26
2.5.1 Hubungan <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Minat Beli	26
2.5.2 Hubungan Citra Merek terhadap Minat Beli	26
2.5.3 Hubungan <i>Electronic Word of Mouth</i> dan Citra Merek terhadap	27
Minat Beli.....	27
2.6 Kerangka Berpikir.....	29
2.7 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2	Rancangan Penelitian	31
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	31
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4.1	Populasi Penelitian.....	32
3.4.2	Sampel Penelitian	32
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
3.6	Metode dan Instrumen Penelitian.....	34
3.6.1	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.7	Metode dan Teknik Analisa Data.....	38
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.7.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.8	Pengujian Hipotesis.....	42
3.8.1	Uji t (Uji Pengaruh Parsial)	42
3.8.2	Uji F (Uji Pengaruh Simultan).....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Deskripsi Data.....	44
4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.1	Uji Normalitas.....	46
4.2.2	Uji Multikolinieritas	48
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	49
4.3	Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.4	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.5	Pengujian Hipotesis.....	52
4.5.1	Uji t (Uji Pengaruh Parsial)	52
4.5.2	Hasil Uji F (Uji Pengaruh Simultan)	55
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.6.1	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Minat Beli Nivea <i>Hand and Body Lotion</i> pada Mahasiswa Undiksha Singaraja.....	56
4.6.2	Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli Nivea <i>Hand and Body Lotion</i> pada Mahasiswa Undiksha Singaraja	61

4.6.3	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> dan Citra Merek terhadap Minat Beli Nivea <i>Hand and Body Lotion</i> pada Mahasiswa Undiksha Singaraja	65
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	69
BAB V PENUTUP		71
5.1	Rangkuman	71
5.2	Simpulan	72
5.3	Saran.....	72
DAFTAR RUJUKAN		75
LAMPIRAN.....		75



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Penjualan <i>Body Lotion</i> Terbanyak Berdasarkan <i>Market Share</i>	3
Tabel 1. 2 <i>Top Brand Index</i> Kategori <i>Hand and body lotion</i> Tahun 2019-2024.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Fakultas	44
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Semester	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas Data	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4. 6 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4. 7 Koefisien Determinasi	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Simultan.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian <i>Electronic Word of Mouth</i> dan Citra Merek Terhadap Minat Beli	29
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i>	47
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran. 1 Persentase Top Brand Index Kategori <i>Hand and Body Lotion</i> Tahun 2019-2024.....	79
Lampiran. 2 Data Observasi Awal.....	80
Lampiran. 3: Kuesioner Penelitian	82
Lampiran. 4 Data Ordinal Uji Validitas dan Reliabilitas	86
Lampiran. 5 Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
Lampiran. 6 Data Ordinal Penelitian	92
Lampiran. 7 Hasil Output Uji Asumsi Klasik	102
Lampiran. 8 Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis, dan	105
Lampiran. 9 Dokumentasi.....	107

