

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, DAN *BRAND TRUST*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SAMPO *HEAD AND*  
*SHOULDERS COOL MENTHOL***

**(Studi pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**DEWA MAHARDHIKA AMARASSULI**

**NPM : 19420068**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2023**

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Dewa Mahardhika Amarassuli  
Npm : 19420068  
Alamat : Jl. Gundih 3 no. 6  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH *WORD OF MOUTH, BRAND IMAGE DAN BRAND TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SAMPO *HEAD AND SHOULDERS COOL MENTHOL*"** bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian dari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 2 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Dewa Mahardhika Amarassuli  
NPM : 19420068

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, DAN *BRAND TRUST*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SAMPO *HEAD AND  
SHOULDERS COOL MENTHOL***


Diajukan oleh :

**DEWA MAHARDHIKA AMARASSULI**

NPM : 19420068

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING

  
Djojo Dihadjo, SE., MM., M.Ak

Tanggal 28-07-2023

KETUA PROGRAM STUDI

  
Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM

Tanggal 2 Agustus 2023

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, DAN *BRAND TRUST*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SAMPO *HEAD AND*  
*SHOULDERS COOL MENTHOL***

**(Studi pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)**

**Diajukan Oleh :**

**DEWA MAHARDHIKA AMARASSULI**

**NPM : 19420068**

**Susunan Dewan Penguji**

Dosen Pembimbing



Djojo Dihadjo, SE., MM., M.Ak

Anggota Dewan Penguji



Lestari, S.E., MM.



Dwi Indah Mustikorini, SE,MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal... 2 Agustus 2023 .....



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Ketua Program Studi Manajemen

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT telah melimpahkan sebuah rahmat dan hidayah-Nya sehingga memberikan kekuatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SAMPO HEAD AND SHOULDERS COOL MENTHOL”** dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun dengan tujuan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu tidak lepas dari segala bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini dengan hati yang paling dalam, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H Widodo Ario K. Sp., THT – KL, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu saya memberikan arahan dan nasihat dari awal perkuliahan.
5. Bapak Djojo Dihadjo, SE., MM., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan saran dan arahan serta meluangkan waktu untuk membimbing dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
6. Kepada orang tua dan kakak saya tercinta saya, ibu Ratini, bapak Bambang Setiyono, dan Addelia Dewi Fortuna Islami yang telah mendoakan dan memberikan saya semangat serta kekuatan untuk menjalani hidup sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

7. Kepada teman saya Ahmad Rafi Swadana, Jonathan Fredy, Mita, Wahyu Anom, M Rizky Firmansyah, Sindi Artamita, Hana Ruth dan Andini Nuril Islami yang juga berperan penting dalam hidup saya karena telah memberikan semangat dan menemani saya dalam kondisi apapun serta memberikan dorongan untuk mengerjakan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan, dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan sehingga mohon maaf jika ada hal yang kurang berkenan bagi pembaca. Penulis juga mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca, agar nantinya dapat menjadi skripsi yang lebih baik lagi. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat dan membantu pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 26 Juni 2023

Dewa Mahardhika Amarassuli

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II LANDASAN TEORI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.2 Faktor yang memengaruhi Perilaku Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.2 Manfaat <i>Word Of Mouth</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.3 Model <i>Word Of Mouth</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.4 Indikator <i>Word Of Mouth</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Merek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3.1 Pengertian Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Merek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 <i>Brand Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4.1 Pengertian <i>Brand Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4.2 Indikator <i>Brand Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 <i>Brand Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5.1 Pengertian <i>Brand Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5.2 Indikator <i>Brand Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6.3 Indikator Keputusan Pembelian. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Hubungan <i>Word Of Mouth</i> Dan Keputusa Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Hubungan <i>Brand Image</i> Dan Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Hubungan <i>Brand Trust</i> Dan Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Penelitian Sebelumnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Hipotesis dan Model Analisa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1 Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2 Model Analisa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Identifikasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Variabel Independen (X) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Variabel Dependen (Y) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Definisi Variabel Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 <i>Word Of Mouth</i> (X1) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



3.4.2 <i>Brand Image</i> (X2).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3 <i>Brand Trust</i> (X3) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.4 Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Penelitian Lapangan ( <i>Field Research</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Teknik Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1 Uji Simultan (Uji F).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2 Uji Signifikan Parsial (Uji T) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Gambaran Umum Sampo Head And Shoulders .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Visi Head And Shoulders.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Misi Head And Shoulders .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Profil Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.1 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X1) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.2 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Brand Image</i> (X2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.3 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Brand Trust</i> (X3).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.4 Deskripsi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian (Y)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Analisis Model Atau Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.5 Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.6 Uji T .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3 Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 10 Merek Sampo.....	17
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	49
Tabel 3.1 Jumlah Sampel.....	51
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Fakultas.....	69
Tabel 4.2 Jawaban Responden Mengenai <i>Word Of Mouth</i> .....	71
Tabel 4.3 Jawaban Responden Mengenai <i>Brand Image</i> .....	73
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai <i>Brand Trust</i> .....	75
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	78
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....	80
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> .....	81
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Trust</i> .....	82
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pmebelian.....	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Brand Image</i> .....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Brand Trust</i> .....	85
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian.....	86
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	87
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	90
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	91
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji F.....	89
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	92
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	93
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	93

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Uji Regresi Liear Berganda

Lampiran 5 t tabel

Lampiran 6 f tabel

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah menguji pengaruh secara langsung *word of mouth*, *brand trust*, serta *brand trust* terhadap keputusan pembelian produk sampo *Head and Shoulders Cool Menthol*. Di sisi lain, penelitian ini juga bertujuan guna menguji pengaruh secara tidak langsung *word of mouth*, *brand image*, serta *brand trust* terhadap keputusan pembelian produk sampo *Head and Shoulders Cool Menthol*. Penelitian ini mempergunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini ialah Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang pernah membeli produk sampo *Head and Shoulders Cool Menthol*. Dengan hasil 100 responden, digunakan rumus Slovin guna menghitung jumlah sampel. Purposive sampling dipergunakan dalam proses pengambilan sampel, dengan mempergunakan kriteria yang ditentukan. Dengan menyebarkan kuesioner, sumber data dikumpulkan. Teknik analisis data di penelitian ini mempergunakan Analisis Linear Berganda melalui *software* SPSS. Temuan dari pengujian yang sudah dilaksanakan menjelaskan bahwasanya *Word of Mouth*, *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, *Brand Trust* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci** : *Word of Mouth*, *Brand Image*, *Brand Trust*, Keputusan Pembelian.

## ABSTRACT

*The aim of this research is to examine the direct influence of word of mouth, brand trust, and brand trust on purchasing decisions for Head and Shoulders Cool Menthol shampoo products. On the other hand, this research also aims to test the indirect influence of word of mouth, brand image, and brand trust on purchasing decisions for Head and Shoulders Cool Menthol shampoo products. This research uses a quantitative type of research. The population of this study was Wijaya Kusuma University Surabaya students who had purchased Head and Shoulders Cool Menthol shampoo products. With the results of 100 respondents, the Slovin formula was used to calculate the sample size. Purposive sampling is used in the sampling process, using specified criteria. By distributing questionnaires, data sources were collected. The data analysis technique in this research uses Multiple Linear Analysis via SPSS software. The findings from the tests that have been carried out explain that Word of Mouth, Brand Image have a positive and significant effect on purchasing decisions, Brand Trust has a positive and insignificant effect on purchasing decisions.*

**Keywords :** *Word of Mouth, Brand Image, Brand Trust, Purchase Decisio.*

