

**SKRIPSI**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH*, DAN *BRAND TRUST***

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LIPTINT BARENBLISS DI**

**TOKO *COSMETIC* JELITA SURABAYA**

**(Studi Pada Cabang Mayjend Hr. Muhammad Surabaya)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Jurusan Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**AJENG JUNIAR MAHANANI**

**NPM : 21420023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2025**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH*, DAN *BRAND TRUST*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LIPTINT BARENBLISS DI  
TOKO *COSMETIC JELITA* SURABAYA

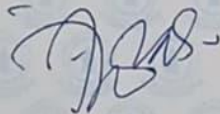
(Studi Pada Cabang Mayjend Hr. Muhammad Surabaya)

Diajukan Oleh :

AJENG JUNIAR MAHANANI  
NPM : 21420023

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Dwi Indah Mustikorini, SE.,MM.

Tanggal, 28 Juli 2025

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM

Tanggal, 28 Juli 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

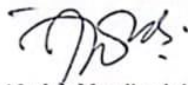
PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH*, DAN *BRAND TRUST*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LIPTINT BARENBLISS DI  
TOKO *COSMETIC JELITA* SURABAYA  
(Studi Pada Cabang Mayjend Hr. Muhammad Surabaya)

Diajukan Oleh :

A.JENG JUNIAR MAHANANI  
NPM : 21420023

Susunan Dewan Penguji :

DOSEN PEMBIMBING



Dwi Indah Mustikorini, SE.,MM.

KETUA DEWAN PENGUJI



Dr. Kristiningsih, SE., Msi

ANGGOTA DEWAN PENGUJI



Hendra Prasetya, SE., M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Tanggal 28 Juli 2025



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM  
Ketua Program Studi Manajemen

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Nama = Ajeng Juniar Mahanani  
NPM = 21420023  
Alamat = Jl. Manukan Lor VII-H/14 Kota Surabaya  
Program Studi = Manajemen  
Fakultas = Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH*, DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LIPTINT BARENBLISS DI TOKO *COSMETIC JELITA SURABAYA* (Studi Pada Cabang Mayjend Hr. Muhammad Surabaya)”. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya bahwa karya tulis ini bukan merupakan hasil plagiarisme dari skripsi milik pihak lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 1 September 2025

Yang membuat pernyataan



(Ajeng Juniar Mahanani)

NPM : 2142002

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat, taufik dan hidayah-Nya yang diberikan selama ini kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berbentuk skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Brand Image, Word Of Mouth, Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Liptin Barenbliss Di Toko Cosmetic Jelita Surabaya (Studi Pada Cabang Mayjend Hr. Muhammad Surabaya)*”**. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen UniversitasWijaya Kusuma Surabaya.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tulus atas semua bimbingan dan bantuan serta kesempatan yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL (K), FICS. Selaku rektor yang telah berjasa dan memberikan kontribusi yang terbaik terhadap Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis karena dedikasi dan pengabdianya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi.

4. Bapak Dr Adrianto Trimarjono, SE, MM selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama di kampus.
6. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Surabaya yang terkait pelayanan administrasi selama masa perkuliahan Kusuma.
7. Untuk Cinta pertama dan panutanku, Ayah Srianto dan Almh. Ibu Subaidah yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh yang kuasa pada saat penulisan skripsi ini berlangsung sebelum melihat penulis menggunakan toga yang beliau impikan aku ucapkan terima kasih karena selalu berjuang untuk kehidupan penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sehat selalu dan Panjang umur Ayah.
8. Terima kasih untuk diri saya sendiri yang sudah bertahan sejauh ini serta tetap memilih berusaha walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba.
9. Kepada saudari-saudari penulis, Weda Ayu Margareta SE, Anggi Larasati S.I.Kom. Terima kasih telah memberi dukungan, perhatian, solusi, semangat dan doa yang terbaik untuk penulis.
10. Ardan Wira Eka Sakti Terima kasih telah menjadi sosok pendamping setia dalam segala hal dan selalu menemani, memberi dukungan serta semangat,

mendengarkan keluh kesah, tenaga, pikiran, materi, maupun bantuan kepada penulis selama ini.

11. Salsabilla Putri Arifka selaku teman perjuangan saya dari semester awal hingga sampai saat ini, terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsi.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Penulis mengharapkan kritik yang membangun dari para pembaca untuk menyempurnakan penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, 20 Juni 2025

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to read 'Ajeng Juniar Mahanani'.

Ajeng Juniar Mahanani

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana *brand image*, *word of mouth*, dan *brand trust* memengaruhi keputusan pembelian dalam membeli lipstik Barenbliss di Toko Cosmetic Jelita cabang Mayjend HR Muhammad, Surabaya. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling*, dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan pendekatan kuantitatif dan memiliki kriteria yaitu konsumen yang berusia minimal 17 tahun dan konsumen jelita kosmetik cabang Hr. Muhammad yang telah melakukan pembelian dan menggunakan produk lipstik barenbliss. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga faktor *brand image*, *word of mouth*, dan *brand trust* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Artinya, semakin kuat kesan positif terhadap *brand image*, semakin banyak *word of mouth* atau disebut rekomendasi dari orang lain, dan semakin tinggi *brand trust* terhadap merek lipstik barenbliss, maka kemungkinan konsumen membeli produk juga semakin besar. Penelitian ini memberikan masukan penting bagi pelaku usaha kosmetik dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif.

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



## **ABSTRACT**

*This study aims to understand how brand image, word of mouth, and brand trust influence purchasing decisions in buying Barenbliss lipstick at Jelita Cosmetic Shop, Mayjend HR Muhammad branch, Surabaya. Determination of the number of samples was carried out by non-probability sampling method, with purposive sampling procedure. The sample taken was 100 respondents with a quantitative approach and had criteria, namely consumers who were at least 17 years old and consumers of Jelita Cosmetics Hr. Muhammad who have made purchases and use barenbliss lipstick products. The results of the analysis show that the three factors of brand image, word of mouth, and brand trust have a significant influence on purchasing decisions. This means that the stronger the positive impression of the brand image, the more word of mouth or so-called recommendations from others, and the higher the brand trust in the barenbliss lipstick brand, the greater the likelihood of consumers buying the product. This research provides important input for cosmetics business actors in developing more effective marketing strategies.*

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

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.3 Pengertian <i>Brand Image</i> .....	11
2.1.4 Pengertian <i>Word Of Mouth</i> .....	14
2.1.5 Pengertian <i>Brand Trust</i> .....	17
2.1.6 Pengertian Perilaku Konsumen.....	20
2.1.7 Pengertian Keputusan Pembelian .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	27
2.3.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	27
2.3.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.3.3 Pengaruh Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.4 Kerangka Konseptual .....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Pendekatan Penelitian .....	30
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Identifikasi Variabel .....	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33

3.4.1	Definisi Operasional .....	33
3.4.2	Pengukuran Variabel .....	35
3.5	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	36
3.5.1	Jenis Data .....	36
3.5.2	Sumber Data .....	36
3.6	Prosedur Pengumpulan Data .....	37
3.7	Teknik Analisis Data .....	38
3.7.1	Uji Instrumen .....	39
3.7.2	Statistik Deskriptif .....	40
3.7.3	Uji Hipotesis .....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		42
4.1	Gambaran Objek Penelitian .....	42
4.1.1	Profil Barenbliss .....	42
4.1.2	Logo Perusahaan .....	43
4.2	Hasil penelitian .....	43
4.2.1	Karakteristik Responden .....	43
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	46
4.3	Analisis Model atau Pengujian Hipotesis .....	48
4.3.1	Hasil Uji Instrumen .....	48
4.3.2	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
4.3.3	Hasil Uji Hipotesis .....	51
4.4	Pembahasan .....	53
4.4.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Liptint Barenbliss di Jelita Kosmetik Cabang Hr. Muhammad Surabaya .....	53
4.4.2	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Liptint Barenbliss di Jelita Kosmetik Cabang Hr. Muhammad Surabaya .....	54
4.4.3	Pengaruh <i>Brand Trust</i> (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Liptint Barenbliss di Jelita Kosmetik Cabang Hr. Muhammad Surabaya .....	55
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN .....		57
5.1	Simpulan .....	57
5.2	Saran .....	58
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....		62
LAMPIRAN .....		65

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Logo Perusahaan ..... 43

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal.....	44
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status/Pekerjaan .....	45
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden .....	47
Tabel 4.6 Distributions Jawaban Responden Dari Pernyataan Per Variabel.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	52

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Kuesioner Penelitian .....	65
Lampiran II Data Tabulasi & Output SPSS.....	72