

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEB UM METRO
ANGKATAN 2017)**



Oleh :
DAFINA AMNI
17610179

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEB UM METRO
ANGKATAN 2017)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menyelesaikan Program (S1) Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro**



Oleh :
DAFINA AMNI
17610179

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**

ABSTRAK

Dafina Amni. 2021. "Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UM Metro Angkatan 2017)". Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. Pembimbing (II) Nina Lelawati, S. E., M. M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah (Studi kasus pada Mahasiswa FEB UM Metro Angkatan 2017). Jenis penelitian ini yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini adalah Mahasiswa FEB UM Metro yang berlokasi di Jl. KH Dewantara No. 116 Iringmulyo, Kec. Metro Timur, Kota Metro – Lampung. Jumlah sampel sebanyak 70 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner dengan skala likert. Pengujian persyaratan instrument yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, uji linieritas dan keberartian regresi sebagai pengujian persyaratan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*), dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis SEM (*Structural Equation Modeling*).

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) diperoleh citra merek berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Citra Merek, Kepercayaan Konsumen, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of brand image and consumer trust on purchasing decisions for Wardah cosmetics (Case Study on FEB UM Metro Students Class of Year 2017). This type of research used in this research is quantitative research. The object of this research is the students of FEB UM Metro which is located on Jl. KH Dewantara No. 116 Iringmulyo, East Metro, Metro City – Lampung. The number of samples is 70 respondents. Data collection techniques using observation, interviews and questionnaires with a Likert scale. The instrument requirements testing used includes validity and reliability tests, normality tests, homogeneity tests, linearity tests and regression significance as testing requirements for SEM (Structural Equation Modeling) analysis, and the data analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling) analysis.

Based on the results of research using SEM (Structural Equation Modeling) analysis, brand image has an effect on consumer trust, brand image has an effect on purchasing decisions and trust has an effect on purchasing decisions.

Keywords: Brand Image, Consumer Trust, Purchase Decision

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEB UM METRO
ANGKATAN 2017)

DAFINA AMNI

17610179

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : RABU

Tanggal : 28 JULI 2021

Tempat Ujian : RUANG UJIAN FEB UM METRO

Tim Penguji,

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

Ketua Penguji

Nina Lelawati, S. E., M.M.
NIDN. 0212028802

Sekretaris

Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0220076001

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



H. Suwarto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEB UM METRO
ANGKATAN 2017)**

SKRIPSI

DAFINA AMNI

17610197

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

Dosen Pembimbing II

Nina Lelawati, S.E., M.M.
NIDN. 0212028802

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro

Dr. H. Febriyanto, S. E., M.M.
NIDN. 0223027901

MOTTO

Memulai Dengan Penuh Keyakinan
Menjalankan Dengan Penuh Keikhlasan
Menyelesaikan Dengan Penuh Kebahagiaan

-Dafina Amni-

HALAMAN PERSEMPAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat yang telah saya terima sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Segala syukur, ku ucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling ku. Saya persesembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang memiliki peran penting dalam kehidupan saya :

1. Yang paling special untuk kedua orang tua saya tercinta dan tersayang yaitu Ayahanda Mulyono dan Ibunda Siti Munjiyah. Terimakasih selalu menyayangi dan mendidikku dengan sabar. Terimakasih telah memberikan dukungan, motivasi, nasehat dan selalu mendoakan yang terbaik untuk kesuksesan anaknya. Sehingga menjadi penyemangat suka maupun duka bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Untuk kakak tercinta Anisa Efria. Terimakasih selalu memberikan semangat, motivasi dan doa demi keberhasilanku.
3. Untuk adik tercinta Atras Ammar Khozin. Terimakasih selalu memberikan semangat, motivasi dan doa demi keberhasilanku.
4. Keponakanku tersayang Shasmira Hanum yang selalu membuat ku semangat untuk menyelesaikan skripsiku.
5. Untuk manusia tersabar yang selalu menemani perjalanan drama perkuliahan selama ini yaitu Langgeng Anggie Prayoga. Terimakasih sudah selalu mendengarkan keluhan kesahku, selalu memberikan saran, memberikan motivasi dan mendoakan yang terbaik untukku. Terimakasih selalu sabar dengan drama-drama yang selalu aku ciptakan untuk menguras kesabaranmu. Berkat kamu aku menjadi semangat dan termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk dosen pembimbing skripsi saya yaitu Bapak Dr. Suharto, S.E., M.M dan Ibu Nina Lelawati, S.E., M.M. Terimakasih sudah membimbingku dengan penuh kesabaran dan memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk saudara-saudaraku Maylana Anggraini, Agesti Wulandari, Ikhtiar Islamia Ningrum, Rike Alfiani dan Yuana Suci Ely Anjani. Terimakasih sudah mensupport, memberikan motivasi dan menemani drama perkuliahan ini hingga terselesaiannya skripsi ini.

8. Untuk rekan kerjaku dikantor Kelurahan Hadimulyo Barat. Terimakasih sudah mempermudah perjalanan kuliahku, selalu memberikan dukungan, motivasi dan arahan serta memberikan izin kerja untuk bimbingan skripsi ini.
9. Untuk sahabat-sahabatku Nanda Feby Chatrina, Deni Layla Sari, Husnul Khotimah, Inge Cicilia Tahara. Terimakasih sudah menemani perjalanan kuliah selama empat tahun ini. Terimakasih untuk semua kenangan yang kalian berikan selama ini.
10. Teman-teman ku manajemen C angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat, motivasi demi terselesaiannya skripsiku.
11. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UM Metro Angkatan 2017)" Shalawat serta Salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapatkan syafa'at-Nya di hari akhir nanti.

Penyelesaian proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwarto, S.E., M.M.. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E, M.M. Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Dr. Suharto, S.E., M.M. Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
5. Nina Lelawati, S.E, M.M. Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis menempuh pendidikan.
7. Seluruh rekan-rekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2017 yang telah berjuang bersama selama kuliah.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat memohon dan berdoa atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, masukan, dan do'a yang telah diberikan menjadi pintu datangnya Ridho dan Kasih Sayang Allah SWT di dunia dan akhirat. *Aamiin ya Rabbal alamiin.*

Penulis berharap semoga skripsi ini akan membawa manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Metro, Januari 2021

Penulis

Dafina Amni

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dafina Amni

NPM : 17610179

Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Feb UM Metro Angkatan 2017)**" adalah karya saya dan bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Dafina Amni
NPM. 17610179



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2251/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DAFINA AMNI
NPM : 17610179
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEB UM METRO ANGKATAN 2017)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI	vi
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Kajian Literatur	8
1. Pemasaran	8
2. Citra merek	9
3. Kepercayaan konsumen	13
4. Keputusan pembelian	16
B. Penelitian Relevan	21
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis Penelitian	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	27
B. Tahapan Penelitian	27
1. Teknik Sampling	27
a. Populasi	31
b. Sampel	32
2. Tahapan	28
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Data Primer	30
2. Data Sekunder	30
E. Instrumen Penelitian	31
F. Teknik Analisis Data	32
1. Pengujian persyaratan instrument	32
a. Uji Validitas	32
b. Uji Reabilitas	33
2. Pengujian Persyaratan Analisis Regresi	33
a. Uji normalitas	33
b. Uji linieritas	33
c. Uji homogenitas	34
3. Pengujian Hipotesis	34
a. Structural Equation Modelling (SEM)	34
b. Hipotesis Statistik	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	36
1. Sejarah Produk Kosmetik Wardah	36
2. Visi dan Misi Perusahaan	37
3. Company Value PT. Paragon Technology and Innovation	37
4. Departemen dalam PT. Paragon Technology and Innovation	38
5. Struktur Organisasi	39
B. Hasil Penelitian	39
1. Deskripsi data hasil kuesioner	40
2. Pengujian persyaratan analisis	43
C. Pembahasan	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR LITERATUR	61
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tingkat Pertumbuhan Penjualan Berbagai Macam Produk Kosmetik Pelembab Wajah.....	4
2. Tingkat Pertumbuhan Penjualan Berbagai Macam Produk Kosmetik Lipstik	4
3. Hasil Penelitian Terdahulu	21
4. Kisi Instrumen Penelitian	31
5. Tabel Nilai dan kategori Jawaban Kuesioner	32
6. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Citra Merek	41
7. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Keputusan Pembelian	42
8. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kepercayaan Konsumen	43
9. Hasil Uji Normalitas.....	44
10. Hasil Uji Linieritas Variabel Citra Merek	44
11. Hasil Uji Linieritas Variabel Kepercayaan Konsumen	45
12. Hasil Uji Linieritas Variabel Keputusan Pembelian	46
10. Hasil Uji Homogenitas Variabel Citra Merek	45
11. Hasil Uji Homogenitas Keputusan Pembeli.....	46
12. Hasil Uji Homogenitas Kepercayaan Konsumen	46
15. Hasil uji Kecocokan Model.....	49
16. Hasil Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan Konsumen.....	56
17. Hasil Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembeli	57
18. Hasil Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembeli	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	26
2. Struktur Organisasi PT. Paragon Technology and Innovation	39
3. Histogram Variabel Citra Merek	41
4. Histogram Variabel Kepercayaan Konsumen	42
5. Histrogram Variabel Keputusan Pembelian	43
6. Standardizer Loading Factors Hasil Uji CFA Citra Merek	50
7. Nilai t-hitung Hasil Uji CFA Citra Merek	50
8. Standardizer Loading Factors Hasil Uji CFA Kepercayaan Konsumen....	51
9. Nilai t-hitung Factors Hasil Uji CFA Kepercayaan Konsumen	52
10. Standardizer Loading Factors Hasil Uji CFA Keputusan Pembelian.....	53
11. Nilai t hitung Factors Hasil Uji CFA Keputusan Pembelian	53
12. Diagram jalur Standardizer Solution	55
13. Diagram Jalur t-Value	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	67
2. Data karakteristik responden	75
3. Data tabulasi responden	77
4. penentuan tabel distribusi frekuensi skor	83
5. Hasil uji instrumen	86
6. Data rekapitulasi	95
7. Hasil perhitungan <i>construct Reliability</i> dan <i>variance extraced</i>	99
8. Output lisrel 8.80	102
9. Tabel Distribusi	108