

**STUDI EMPIRIK *WORD OF MOUTH* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN LARISSA *AESTHETIC*  
CENTER JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**Desi Arini  
16.1041.1172**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

**STUDI EMPIRIK *WORD OF MOUTH* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN *LARISSA AESTHETIC*  
CENTER JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**Desi Arini  
16.1041.1172**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desi Arini  
NIM : 1610411172  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Studi Empirik *Word Of Mouth* Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Larissa *Aesthetic Center* Jember** ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 10 Juli 2020

Yang menyatakan,



DESI ARINI  
NIM. 16.1041.1172

**SKRIPSI**

**STUDI EMPIRIK *WORD OF MOUTH* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN LARISSA AESTHETIC  
CENTER JEMBER**



Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Dra. Retno Endah Supeni, MM

Dosen Pembimbing Pendamping: Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Studi Empirik *Word Of Mouth* Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Larissa *Aesthetic Center* Jember, telah diujikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 21 Juli 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Drs. M. Naely. Azliad, MM.  
NIP 19661231199301001

Anggota 1,



Dra. Retno Indah Supeni, MM.  
NPK 95 10 256

Anggota 2,



Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM.  
NPK 070 102 9002

Mengesahkan

Dekan



Maheni Ika Sari, SE, MM  
NIP 1977081120050120001

Ketua Program Studi,



Haris Hermawan, SE, MM  
NPK 15 03 640

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman serta kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala kelancaran dan tepat pada waktunya. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberi dukungan dan doa yang tiada henti-hentinya untuk saya. Terimakasih sudah berjuang dengan jerih payah sampai mengantarkanku pada titik ini.
2. Adik-adikku alasan utamaku untuk terus berusaha menjadi wanita sekaligus kakak yang mandiri, tangguh dan sukses.
3. Sahabat-sahabat terbaikku Dinda, Dian, Windi. Terimakasih banyak sudah menjadi sahabat paling baik paling mengerti selama awal perkuliahan sampai dititik kita terpisahkan oleh kesibukan kita masing-masing. Dukungan dan semangat dari kalian slama ini tidak akan pernah terlupakan sampai kapanpun. Terimakasih atas kebersamaannya dalam suka duka kita.
4. Abang adalah orang yang slalu memberi dukungan penuh dan semangat yang tiada henti untuk aku menuntaskan skripsi ini. Paksaan dan tuntutanmu kujadikan semangatku. Terimakasih banyak teman hidupku, slalu temani prosesku untuk menjadi wanita sukses.
5. Teman-teman kelas E manajemen 2016, yang telah memberikan segala bentuk dukungan dan bantuannya, dan kelas yang selalu berusaha kompak dalam hal apapun.
6. Teman-temanku KKN 24 yang slalu memberi dukungan dan semangat, khususnya Tika, saya sangat berterimakasih dengan sangat sudah membantu dari awal sampai pada titik ini.
7. Ibu **Dra. Retno Indah Supeni, MM.** selaku dosen pembimbing satu, saya mengucapkan terima kasih atas segala bimbingannya dan dorongan atas penyelesaian skripsi.
8. Bapak **Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM.** selaku dosen pembimbing dua saya mengucapkan terima kasih atas segala bimbingannya dan dorongan atas penyelesaian skripsi.
9. Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Study Empirik *Word Of Mouth* dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Larissa *Aesthetic Center* Jember”.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moral maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Maheni Ika Sari, SE, MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi ijin kepada penulis.
2. Dra. Retno Indah Supeni, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
3. Akhmad Fahrur Rozi SE, MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
4. Drs. Naely. A. MM selaku Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajaran dan dosen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staf pengajaran prodi manajemen.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Jember, 10 Juli 2020

Penulis,

DESI ARINI

NIM 16.1041.1172

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	12
2.1.3 Konsep Pemasaran .....	13
2.1.4 Word Of Mouth [WOM] .....	13
2.1.5 Brand Image .....	15
2.1.6 Keputusan Pembelian .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	26
2.4 Hipotesis .....	27



### **BAB III METODE PENELITIAN**

3. 1 Desain penelitian .....	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	30
3.2.2 Waktu penelitian.....	30
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling .....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	31
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian .....	31
3.5 Definisi Operasional.....	31
3.6 Uji Validitas dan Realibitas.....	34
3.6.1 Uji Validitas .....	34
3.6.2 Uji Realibilitas Data .....	34
3.7 Data dan Sumber data.....	35
3.7.1 jenis data .....	35
3.7.2 Sumber data.....	35
3.7.3 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.8 Teknik Analisa Data .....	36
3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.8.3 Analisa Data .....	38

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 gambaran umum perusahaan .....	40
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Nasional .....	40
4.1.2 Gambaran Umum Larissa Jember.....	40
4.2 Aspek Personalia.....	41
4.2.1 Struktur Organisasi.....	41
4.2.2 Jumlah Tenaga Kerja.....	43
4.2.3 Sistem Upah .....	43
4.3 Aspek Operasional Usaha.....	44
4.3.1 SDM.....	44

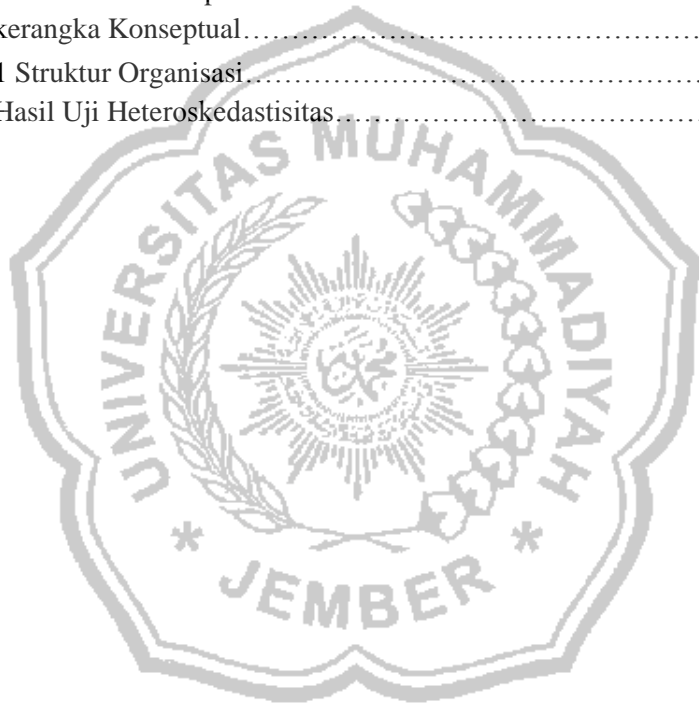
4.3.2 Peralatan.....	44
4.3.3 Produk.....	44
4.3.4 Jam operasional.....	44
4.4 Aspek Pemasaran.....	44
4.4.1 Jangkauan Pemasaran.....	44
4.4.2 Saluran Distribusi.....	45
4.5 Penyajian Data.....	45
4.5.1 Deskripsi Umum Responden.....	45
4.6 Hasil Pembahasan dan Penelitian.....	47
4.6.1 Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	47
4.7 Uji Multikolinearitas.....	49
4.8 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.9 Uji Regresi Linear Berganda.....	51
4.10 Uji Hipotesis.....	52
4.10.1 Uji t.....	52
4.10.2 Uji F.....	52
4.11 Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	53
4.12 Pembahasan.....	54
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
5.2.1 Kepada Perusahaan.....	56
5.2.2 Kepada Peneliti Selanjutnya.....	56

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Membeli.....	18
Gambar 2.3 kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.2.1 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Responden Berdasarkan Keterangan.....	2
Tabel 1.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	3
Tabel 1.3 Klinik Kecantikan Di Kabupaten Jember.....	5
Tabel 1.4 Data pengunjung Larissa Aesthetic Center.....	6
Tabel 1.5 Data Pengunjung Larissa Berdasarkan Variabel.....	8
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1 Data Jumlah Tenaga Kerja.....	43
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	47
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reabilitas.....	48
Tabel 4.7 Hasil Nilai Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.8 Uji Linearitas.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji t Parsial.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji F Simultan.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner .....	.62
Lampiran 2 : Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	.67
Lampiran 3 : Dokumentasi .....	.68
Lampiran 4 : Sample Penelitian .....	.69
Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup .....	80

