

**Pengaruh *Elektronic Word of Mouth*, Kepuasan Konsumen Dan  
Kepercayaan Terhadap Pembelian Ulang Produk Kosmetik Scarlett**

**( Studi Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Ponorogo )**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Sebagian  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Program  
Strata Satu (S-1)**

**Nama : Yulia Widiya Ningrum**

**NIM : 17414348**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

**Pengaruh *Elektronic Word of Mouth*, Kepuasan Konsumen Dan  
Kepercayaan Terhadap Pembelian Ulang Produk Kosmetik Scarlett**

**( Studi Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Ponorogo )**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Sebagian  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Program  
Strata Satu (S-1)**

**Nama : Yulia Widiya Ningrum**

**NIM : 17414348**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth*, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Pembelian Ulang Produk Kosmetik Scarlett (Studi Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Ponorogo)

Nama : Yulia Widiya Ningrum


NIM : 17414348

Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 25 Juli 1999


Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo  
Ponorogo, 30 Januari 2023

Pembimbing I

  
(Dr. Heri Wijayanto, ST.,MM.,M.Kom)  
NIDN. 0025057401


Pembimbing II

  
(Nanning Kristiyana, SE.,MM)  
NIDN. 0721117501

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
(Dr. Hadi Sumarsono, SE.,M.Si)  
NIP. 19760508 200501 1 002


Ketua

  
(Dr. Heri Wijayanto, ST.,MM.,M.Kom)  
NIDN. 0025057401

Dosen Penguji  
Sekretaris

  
(Wahna Widhianingrum, SP.,MM)  
NIDN. 0707118602

Anggota

  
(Dr. Sri Hartono, SE.,MM)  
NIDN. 0730127102

## RINGKASAN

*This study aims to determine the effect of electronic word of mouth, consumer satisfaction and trust in repurchasing Scarlett cosmetic products among female students at the University of Muhammadiyah Ponorogo. The population in this study were all female students at the Muhammadiyah University of Ponorogo who used Scarlett products. The sample in this study was 100 respondents using incidental sampling technique. The results of this study indicate that (1) Electronic word of mouth has an effect on repurchasing Scarlett's cosmetic products (2) Consumer satisfaction has an effect on repurchasing Scarlett's cosmetic products (3) Trust has an effect on repurchasing Scarlett's cosmetic products (4) Simultaneously Electronic Word Of Mouth, consumer satisfaction and trust have an influence on repurchasing Scarlett cosmetic products*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Elektronic Word of Mouth*, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Pembelian Ulang Produk Kosmetik Scarlett pada Mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang memakai produk Scarlett. Sampel dalam penelitian ini 100 responden dengan teknik *incidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Electronic word of mouth* berpengaruh terhadap pembelian ulang produk kosmetik Scarlett (2) Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap pembelian ulang produk kosmetik Scarlett (3) Kepercayaan berpengaruh terhadap pembelian ulang produk kosmetik Scarlett (4) Secara simultan *Electronic Word Of Mouth*, kepuasan

konsumen dan kepercayaan memberikan pengaruh terhadap pembelian ulang produk kosmetik Scarlett

Kata Kunci :*Elektronik Word Of Mouth*, Kepuasan Konsumen, Kepercayaan, Pembelian Ulang.



## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

### KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu Institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 30 januari 2023



Yulia Widiya Ningrum

NIM : 17414348

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG PRODUK KOSMETIK SCARLETT (STUDI PADA MAHASISWI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO)”. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program Sarjana Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya penulis dapat melalui berkat bimbingan dan pantauan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE. MM, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan juga sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dalam menyusun skripsi
4. Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom, selaku Dosen pembimbing 1 yang senantiasa memberikan arahan dalam menyusun skripsi.

4. Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom, selaku Dosen pembimbing 1 yang senantiasa memberikan arahan dalam menyusun skripsi.
5. Terimakasih untuk bapak dan ibu yang telah memberikan doa dan dukungan selama menempuh pendidikan dan proses penyusunan skripsi.
6. Terimakasih untuk teman seperjuangan yang telah memberi semangat dan selalu membantu dalam penyusunan skripsi.
7. Terimakasih untuk Erwin wahyu nugroho yang selalu memberikan semangat dan selalu memberikan dukungan.
8. Untuk ambar mawarti dan farida diana terimakasih telah membantu untuk memberikan hiburan dan semangat disaat menyelesaikan skripsi.

Penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik sengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna untuk mendorong penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 30 Januari 2023

Penulis



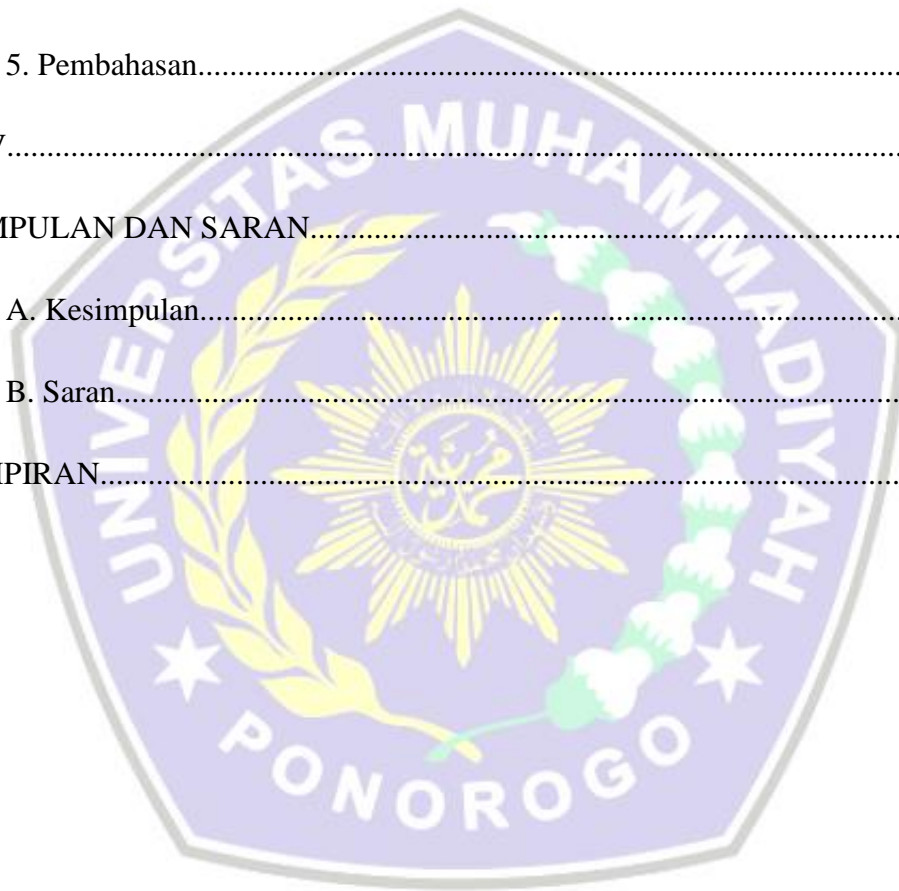
Yulia Widiya Ningrum



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
Tinjauan Pustaka.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Pemikiran.....	37
D. Hipotesis.....	38
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN.....	41
a) Ruang lingkup penelitian.....	41
b) Populasi dan sampel penelitian.....	41
c) Metode pengambilan data.....	43
d) Metode analisis data.....	49
e) Teknik analisis data.....	51

BAB IV.....	55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
1. Hasil penelitian.....	55
2. Uji Instrumen data.....	63
3. Analisis data.....	66
4. Uji hipotesis.....	69
5. Pembahasan.....	76
BAB V.....	80
KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
LAAMPIRAN.....	82





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 kerangka konseptual.....	37
Gambar 2 daerah penolakan $H_0$ dan penerimaan $H_a$ $X_1$ terhadap $Y$ .....	72
Gaaambar 3 daerah penolakan $H_0$ dan Penerimaan $H_a$ $X_2$ terhadap $Y$ .....	73
Gambar 4 daerah penolakan $H_0$ dan penerimaan $H_a$ $X_3$ terhadap $Y$ .....	73
Gaambar 5 Kurva Uji F.....	75



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 penelitian terdahulu.....	35
Tebel 2 skala likert.....	45
Tabel 3 kategori produk scarlett.....	56
Tabel 4 tanggapan responden terhadap variabel pembelian ulang.....	62
Tabel 5 hasil uji validitas.....	64
Tabel 6 uji reliabilitas.....	65
Tabel 7 hasil analisis linier berganda.....	66
Tabel 8 hasil koefisien determinasi.....	68
Tabel 9 hasil uji terhadap pembelian ulang.....	71
Tabel 10 uji F.....	74



