

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA
SKINCARE KF SKIN DI ARLIN BEAUTY COSMETIC, JL. KI AGENG
KUTU PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Auliya Widesty Rahmadani

NIM : 19415059

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA
SKINCARE KF SKIN DI ARLIN BEAUTY COSMETIC, JL. KI AGENG
KUTU PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Auliya Widesty Rahmadani

NIM : 19415059

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Citra Perusahaan, *Word of Mouth*, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Konsumen Pada *Skincare* KF Skin di Arlin Beauty Cosmetic, Jl. Ki Ageng Kutu Ponorogo

Nama : Auliya Widesty Rahmadani

NIM : 19415059

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 07 Desember 2000

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, 21 Juli 2023

Pembimbing I

(Dra. Umi Farida, MM)
NIDN. 0710016101

Pembimbing II

(Eka Destriyanto Pristi A, S.AB.,MM)
NIDN. 0711128404

Mengetahui



Fakultas Ekonomi

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

Dosen Penguji :

Ketua

(Dra. Umi Farida, MM)
NIDN. 0710016101

Sekretaris

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

Anggota

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

RINGKASAN

Bagi seorang wanita produk kecantikan sudah menjadi kebutuhan yang digunakan untuk menjaga kecantikannya. Kosmetik juga termasuk sebagai kebutuhan sehari-hari yang digunakan secara teratur. Banyak sekali produk kecantikan palsu dan tidak bersertifikat yang membuat tingkat kepercayaan rendah akibat kualitas yang tidak terjamin dan kualitas produk yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan, *word of mouth* dan kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen terhadap *skincare* KF skin di Arlin Beauty Cosmetic. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik citra perusahaan, *word of mouth* dan kualitas produk perawatan kulit KF Skin di Arlin Beauty Cosmetic, maka tingkat kepercayaan konsumen akan semakin baik.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan, *Word of Mouth*, dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Konsumen Pada *Skincare* KF Skin di Arlin Beauty Cosmetic, Jl. Ki Ageng Kutu Ponorogo”.

Penyusunan skripsi ini merupakan sebuah syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta kemampuan yang dimiliki, oleh karena itu kritik dan saran akan menjadi sebuah perbaikan bagi penelitian dimasa yang akan datang.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada penulisan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM sebagai Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Drs. Umi Farida, MM dan Ibu Eka Destriyanto Pristi A, S.AB., MM selaku Dosen Pembimbing I dan II yang memberikan waktu, saran, dukungan, dan dedikasinya membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Orang Tua saya yang telah memberikan motivasi kepada saya untuk tidak mudah menyerah dalam menuntaskan skripsi ini, besar harapan saya untuk membanggakan mereka.
5. Ibu Arlin Wahyu Wardana selaku *owner* dari *store* Arlin Beauty Cosmetic yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi.
6. Darul Afandi Saputra terimakasih untuk dukungan, semangat serta telah menjadi tempat keluh kesah, selalu ada dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2019 yang senantiasa saling memberikan bantuan dan doa agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan baik.
8. Seluruh pihak-pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan keberkahan kepada kita semua. Demi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini menerima semua kritik dan saran yang bersifat membantu dalam kesuksesan skripsi ini. Mudah-mudahan penelitian yang dilakukan ini dapat membantu bagi peneliti selanjutnya, walaupun masih banyak variabel lain yang menarik untuk diteliti.

Auliya Widesty Rahmadani

PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN

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

Ponorogo, 02 Januari 2023



Autya Waiesty Rahmadani

MOTTO

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”

-Albert Eistein



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGATAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN	v
MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Pemasaran	8
2. Manajemen Pemasaran.....	8
3. Bauran Pemasaran.....	9
4. Perilaku Konsumen	11
5. Kepercayaan Konsumen.....	12

6. Citra Perusahaan.....	14
7. <i>Word of Mouth</i> (WOM)	16
8. Kualitas Produk.....	18
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Ruang Lingkup Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
C. Jenis Data Penelitian.....	28
D. Metode Pengambilan Data	29
E. Definisi Operasional Variabel	30
F. Metode Analisis Data.....	32
1. Uji Instrumen	32
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3. Koefisien Determinasi (R^2)	35
4. Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65

A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR LAMPIRAN.....	73
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 : Frekuensi Karakteristik Responden.....	79
Lampiran 3 : Data Jawaban Responden.....	80
Lampiran 4 : Output Jawaban Responden.....	81
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas	85
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas	87
Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	88
Lampiran 8 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	88
Lampiran 9 : Hasil Uji T	88
Lampiran 10 : Hasil Uji F.....	88
Lampiran 11 : Distribusi Nilai r Tabel.....	89
Lampiran 12 : Distribusi Nilai t Tabel	90
Lampiran 13 : Distribusi Nilai f Tabel.....	91
Lampiran 14 : Surat Izin Penelitian	92
Lampiran 15 : Berita Acara Skripsi	93
Lampiran 16 : Dokumentasi Penelitian.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4. 1 Distribusi Data Usia Responden.....	41
Tabel 4.2 Data Distribusi Pekerjaan Responden.....	42
Tabel 4.3 Data Distribusi Penghasilan Responden (Pelajar/Mahasiswa).....	43
Tabel 4. 4 Data Distribusi Penghasilan Responden (Khusus yang Bekerja).....	44
Tabel 4. 5 Distribusi Data Frekuensi Berkunjung Responden.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Deskripsi Data Citra Perusahaan.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Deskripsi Data Word of Mouth.....	47
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Deskripsi Data Kualitas Produk.....	48
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Deskripsi Data Kepercayaan Konsumen.....	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas dengan SPSS 26.....	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS 26.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji T dengan SPSS 26.....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji F dengan SPSS 26	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	22
Gambar 4. 1 Struktur Perusahaan Arlin Beauty Cosmetic.....	40
Gambar 4. 2 Logo Perusahaan.....	41
Gambar 4. 3 Kurva Daerah Penerimaan H_{01} dan Penolakan H_{a1}	56
Gambar 4. 4 Kurva Daerah Penolakan H_{02} dan Penerimaan H_{a2}	57
Gambar 4. 5 Kurva Daerah Penolakan H_{03} dan Penerimaan H_{a3}	57
Gambar 4. 6 Kurva Hasil Uji F.....	59

