

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (e-wom)  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK WARDAH  
(SURVEI PADA PENGGUNA PRODUK WARDAH DI  
JAKARTA)**

**SRI MAHARANI**

**1702517035**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan  
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

***THE EFFECT OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH (e-wom)  
ON PURCHASE DECISION OF WARDAH PRODUCTS  
(SURVEY OF WARDAH PRODUCT USERS IN JAKARTA)***

**SRI MAHARANI**

**1702517035**



*This Scientific Work is structured to fulfill one of the requirements to get an Associate Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2020***

## ABSTRAK

**Sri Maharani. 2020. 1702517035. Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah (Survei Pada Pengguna Produk Wardah di Jakarta). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui gambaran tentang *electronic word of mouth* produk wardah. 2) Untuk mengetahui gambaran tentang keputusan pembelian produk wardah. 3) Untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* terhadap keputusan pembelian produk wardah. Pada penelitian ini diperoleh data hasil penyebaran kuesioner kepada 120 responden yang pernah menggunakan atau membeli produk wardah. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil dari analisis penelitian ini dapat diketahui bahwa *electronic word of mouth* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian sebesar 18,5% dan sisanya 81,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti kualitas produk, persepsi harga, *packaging*, promosi dan lain – lain.

Kata Kunci: *Electronic word of mouth*, Keputusan Pembelian, Produk Wardah.

## ABSTRACT

**Sri Maharani. 2020. The Influence Of Electronic word of mouth On Purchase Decision Of Wardah Products. (Survey On Users Of Wardah Products In Jakarta).** Marketing Management study program DIII. Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta.

*This study aims to : 1) Find out about electronic word of mouth of wardah products. 2) Find out about purchase decision of wardah products. 3) Find out influence of electronic word of mouth on purchase decision of wardah products. In this study, the data obtained from questionnaires distributed to 120 respondents who had use or purchased wardah products. The data analysis method used is a simple linear regression analysis. The results of the analysis of the this study can be seen that electronic word of mouth (ewom) have a positive effect on purchasing decision by 18,5% and the remaining 81,5% is influenced by other factors such as product quality, price perception, packaging, promotion and others.*

*Keyword : Electronic word of mouth, Purchase Decision, Wardah Products.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, Yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga peneliti berkesempatan untuk menyelesaikan Karya Ilmiah dengan judul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah (Survei Pada Pengguna Produk Wardah di Jakarta).” ini dengan sebaik - baiknya.

Penyusunan karya ilmiah ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya di Universitas Negeri Jakarta. Terima kasih peneliti ucapkan kepada orang tua terutama mama yang selalu memberi dukungan serta doa kepada peneliti. Dalam penyusunan karya ilmiah ini, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Dra. Sholikhah, MM, Selaku dosen pembimbing dan Koordinator Program Studi D3 Manajemen Pemasaran yang telah banyak membantu praktikan dalam proses penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini.
2. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dosen-dosen Program Studi DIII Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama peneliti duduk di bangku perkuliahan.
4. Rekan - rekan seperjuangan D3 Manajemen Pemasaran B yang telah menempuh pendidikan di bangku perkuliahan selama 3 tahun yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
5. Kakak dan seluruh saudara yang telah mendoakan dan selalu men *support*.
6. Seluruh teman peneliti yang selalu memberikan semangat dan berkenan membantu dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan karya ilmiah ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun dalam teknik penyajiannya, mengingat

keterbatasan pengetahuan dan wawasan peneliti. Sehingga kritik dan saran sangat diperlukan bagi peneliti dari pembaca karya ilmiah ini.

Jakarta, 14 Agustus 2020

  
Peneliti



## LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL KARYA ILMIAH

### Lembar Persetujuan Proposal Karya Ilmiah

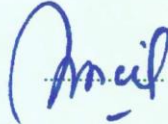


PERSETUJUAN PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK SEMINAR PROPOSAL KARYA ILMIAH	
Mengetahui,	
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Pemasaran	Pembimbing
	
<b>Dra. Sholikhah, M.M.</b> NIP : 196206231990032001	<b>Dra. Sholikhah, M.M.</b> NIP : 196206231990032001
02 Agustus 2020	01 Agustus 2020
Nama : Sri Maharani No. Registrasi : 1702517035 Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran	
Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12 - Dibuat rangkap Lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru	

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd  
NIP. 197207152001121001

No.	Nama	Tanda tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985032002 (Ketua Penguji)		22-8-2020.....
2.	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001 (Penguji Ahli)		24-8-2020.....
3.	<u>Dra. Sholikhah, M.M</u> NIP. 196206231990032001 (Dosen Pembimbing)		24-8-2020.....

Nama : Sri Maharani  
No. Registrasi : 1702517035  
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran  
Tanggal Lulus : 14 Agustus 2020



## LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Sri Maharani

NIM : 1702517035

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Tahun Ajaran : 2017

Dengan ini menyatakan bahwa isi dari karya ilmiah dengan judul “ **Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah (Survey Pada Pengguna Produk Wardah Di Jakarta)** ini adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiatisme atau pengutipan dengan cara - cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam keilmuan.

Atas Pernyataan ini saya siap menerima tindakan/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudia ditemukan pelanggaran atas etika akademik dalam karya ilmiah saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya ilmiah ini.

Jakarta, 14 Agustus 2020

Yang menyatakan,



**Sri Maharani**

# LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sri Maharani  
NIM : 1702517035  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/D3 Manajemen Pemasaran  
Alamat email : smhrn22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (Tugas Akhir/Karya Ilmiah)

yang berjudul :

Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (e-wom)* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah (Survey Pada Pengguna Produk Wardah di Jakarta.)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 September 2020

Penulis

(Sri Maharani)

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL KARYA ILMIAH</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	vii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Manfaat dan Tujuan Penelitian .....	12
<b>BAB II</b> .....	15
<b>KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	15
A. Kajian Teoritis.....	15
B. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	32
C. Metodologi Penelitian .....	33
<b>BAB III</b> .....	44
<b>PEMBAHASAN</b> .....	44
A. Hasil Penelitian .....	44
B. Pembahasan.....	64
<b>BAB IV</b> .....	66
<b>PENUTUP</b> .....	66
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b> .....	71

## DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
Tabel II.1	Penelitian terdahulu	30
Tabel II.2	Operasional Variabel	36
Tabel II.3	Nilai Skala Likert	39
Tabel II.4	Kriteria Analisis Deskriptif Presentase	41
Tabel III.1	Hasil Uji Validitas	45
Tabel III.2	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel III.3	Pekerjaan Responden	47
Tabel III.4	Usia Responden	48
Tabel III.5	Responden Melihat Tayangan Beauty Vlogger Pada Platform Youtube	49
Tabel III.6	Responden Membeli Produk Wardah	50
Tabel III.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Electronic Word Of Mouth	51
Tabel III.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	54
Tabel III.9	Hasil Uji Normalitas Dengan Metode Kongmogorov-Smirnov	59
Tabel III.10	Hasil Uji Linearitas	60
Tabel III.11	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	61
Tabel III.12	Hasil Uji Hipotesis	62
Tabel III.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	63


## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
Gambar I.1	Pengguna Internet Dan Media Sosial Di Indonesia	3
Gambar I.2	Variasi Produk Wardah	5
Gambar I.3	Pengguna Media Sosial Dan Youtube	7
Gambar I.4	Beauty Vlogger Suhay Salim Mereview Produk Wardah Dengan Lebih Dari 6 Juta Kali Penayangan	10
Gambar I.5	Beauty Vlogger Fatya Biya Mereview Produk Wardah Dengan Lebih Dari 12 Juta Kali Penayangan	11
Gambar II.1	Kerangka Berfikir	32
Gambar III.1	Uji Normalitas Plot	58

## DAFTAR LAMPIRAN

### Nomor Lampiran

### Judul Lampiran



Lampiran 1	Kuesioner penelitian
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas
Lampiran 3	Uji Reliabilitas
Lampiran 4	Uji Normalitas
Lampiran 5	Uji Linieritas
Lampiran 6	Uji Korelasi
Lampiran 7	Uji Determinasi
Lampiran 8	Uji Heterokedastisitas
Lampiran 9	Uji Analisis Regresi Linier Sederhana