

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH PADA  
MAHASISWI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED PRODUCT QUALITY AND WORD OF  
MOUTH ON WARDAH COSMETICS PURCHASING DECISIONS FOR  
FEMALE STUDENTS AT MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF  
YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh  
**Febriani Surianingsih**  
**20150410104**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH PADA  
MAHASISWI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED PRODUCT QUALITY AND WORD OF  
MOUTH ON WARDAH COSMETICS PURCHASING DECISIONS FOR  
FEMALE STUDENTS AT MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF  
YOGYAKARTA***



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Dra. Hasnah Rimiyati", is written over the stamp.

Dra. Hasnah Rimiyati, M.Si.

NIK : 19621015198904 143 006

Tanggal September 2019

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH PADA  
MAHASISWI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED PRODUCT QUALITY AND WORD OF  
MOUTH ON WARDAH COSMETICS PURCHASING DECISIONS FOR  
FEMALE STUDENTS AT MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF  
YOGYAKARTA***

Diajukan oleh

**FEBRIANI SURIANINGSIH**

**20150410104**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal 13 September 2019**

Yang terdiri dari

  
Indah Falmawati, Dr., M.Si

NIK. 19690816199103 143 029


  
Hasnah Riniyati, Dra., M.Si

NIK. 19621015198904 143 006

  
Punang Amaripuja, SE., ST., M.IT

NIK. 19701012 200501 1 013

Mengetahui

  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA

NIK. 19731218199914301



## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Febriani Surianingsih

Nomor Mahasiswa : 20150410104

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH PADA MAHASISWI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 September 2019



Febriani Surianingsih

## MOTTO

أنظر ما قال و لا تنظر من قال

*Undzur Maa Kola Wa Laa Tandezur Man Kola*

Lihatlah apa yang ia katakan dan janganlah melihat siapa yang berkata

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah yang Maha Agung serta Shalawat serta Salam teruntuk nabi tercinta yaitu nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah atas izin dan ridhaNya tugas akhir kuliah dalam bentuk penelitian ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Tugas akhir ini, saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan ridha dan selalu mendo'akan untuk kelancaran pendidikan saya.
2. Kakak saya Tigor Wira Prakosa dan Mas M. Khamdani Ishlah yang telah memberikan dukungan dan do'anya untuk kelancaran pendidikan saya.
3. Teman-teman seperjuangan di organisasi kampus, PK IMM FEB UMY periode 2015-2018, Komunitas Seni Tari Bahuwarna Carika Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMY 2017-2018, dan DPM KM UMY 2017-2018 yang telah memberikan nilai lebih dari perkuliahan, dari berdiskusi bersama dan mengatur sebuah acara, hingga mengesahkan undang-undang dalam persidangan.
4. Keluarga besar bapak Cholis yang telah memberikan do'a dan dukungannya untuk kelancaran pendidikan saya.
5. Keluarga besar Trah Padma Pangarsa yang telah memberikan do'a dan dukungannya untuk kelancaran pendidikan saya.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi kualitas produk dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah pada mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kosmetik Wardah. Subjek dalam penelitian ini adalah Mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 104 responden dengan metode yang digunakan adalah purposive sampling. Alat analisis yang digunakan adalah *software Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa persepsi kualitas produk dan *word of mouth* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah pada mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Persepsi kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah pada mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Word of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah pada mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

**Kata kunci:** Persepsi Kualitas Produk, *word of mouth*, dan Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze and explain the influence of perceptions of product quality and word of mouth on wardah cosmetic purchasing decisions on female students at Muhammadiyah University of Yogyakarta. The object used in this study is Wardah Cosmetics. The subjects in this study were female students at Muhammadiyah University of Yogyakarta. In this study the sample used was 104 respondents with the method used was purposive sampling. The analytical tool used is Statistical Product and Service Solution (SPSS) software.*

*The results of this study indicate that perceptions of product quality and word of mouth have a significant simultaneous effect on wardah cosmetic purchasing decisions on female students at Muhammadiyah University of Yogyakarta. Perception of product quality has a significant effect on wardah cosmetic purchasing decisions for female students at Muhammadiyah University of Yogyakarta. Word of Mouth has a significant effect on wardah cosmetic purchasing decisions for female students at Muhammadiyah University of Yogyakarta.*

**Keywords:** *Perception of Product Quality, word of mouth, and Purchasing Decision.*



## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah wa syukurillah kepada Allah Ta'ala yang telah memberikan rahmat, karunia dan kemudahan dalam menulis skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah pada Mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan gambaran objektif dalam dunia kosmetik, khususnya kosmetik wardah dan menjadi masukan bagi perusahaan, serta memberi ide bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D, selaku Kaprodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bunda Dra. Hasnah Rimiari, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan serta bimbingan dengan penuh kesabaran dalam proses penyelesaian penelitian ini.

4. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan do'a serta ridhanya untuk menyelesaikan pendidikan.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, kemudahan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai kalimat terakhir, penulis menyadari akan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka kritik dan saran serta masukan untuk penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis .....	7
2. Manfaat Praktis .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Persepsi Kualitas Produk .....	8
2. <i>Word of Mouth</i> .....	11
3. Keputusan Pembelian.....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Penurunan Hipotesis .....	23
D. Model Penelitian .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Subjek dan Objek Penelitian .....	27
B. Jenis Data .....	27
C. Teknik Pengambilan Data.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30

F. Uji Kualitas Instrumen .....	32
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	35
1. Objek Penelitian .....	35
3. Visi dan Misi .....	37
4. Subjek Penelitian.....	38
B. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	41
C. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	43
D. Pembahasan (Intrepretasi).....	46
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	50
A. Simpulan .....	50
B. Saran.....	50
C. Keterbatasan Penelitian.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Prestasi Wardah <i>Cosmetics</i> pada Tahun 2013-2018 .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Poin Skala Likert.....	30
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian.....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas .....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	26
------------------------------------	----