

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA SABUN MANDI LIFEBUOY**

SKRIPSI



NIM : 43121010019

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
SABUN MANDI LIFEBUOY**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Shiva Ardina

NIM : 43121010019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shiva Ardina

NIM : 43121010019

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

Jakarta, 04 Agustus 2025



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Shiva Ardina
NIM 43121010019

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : SHIVA ARDINA
NIM : 43121010019
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : https://drive.google.com/file/d/1JXDR_CGhcunShDumHdSwo9Uc8FyW2Wjl/view
Hasil Pengecekan Turnitin : 19%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **19%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 09 August 2025
Kepala Biro Perpustakaan



UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Agustus/09/0000000334/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shiva Ardina
NIM : 43121010019
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Word of Mouth, Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Sabun Mandi Lifebuoy
Tanggal Sidang : 28 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ririn Wulandari, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA-09255679



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penulis melakukan analisis terhadap sejauh mana pengaruh *Word of Mouth*, Citra Merek dan Harga dalam memengaruhi Keputusan Pembelian Sabun Mandi Lifebuoy. Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Populasi yang diteliti mencakup konsumen di wilayah Jakarta Barat yang pernah menggunakan sabun mandi Lifebuoy. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 110 orang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *software SmartPLS* versi 4.0 dengan pendekatan *Partial Least Square*. Berdasarkan hasil analisis, bahwa *Word of Mouth*, Citra Merek dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian sabun mandi Lifebuoy.

Kata kunci: *Word of Mouth*, Citra Merek, Harga, Keputusan Pembelian, Lifebuoy



ABSTRACT

The author conducted an analysis of the extent to which Word of Mouth, Brand Image, and Price influence Lifebuoy Bath Soap Purchasing Decisions. This research was conducted using a quantitative approach, where data was collected through online questionnaires using Google Forms. The population studied included consumers in the West Jakarta area who had used Lifebuoy bath soap. The sample was determined using a purposive sampling technique, with 110 respondents. The data obtained were analyzed using SmartPLS software version 4.0 with a Partial Least Square approach. Based on the results of the analysis, Word of Mouth, Brand Image, and Price have a positive and significant effect on Lifebuoy bath soap purchasing decisions.

Keywords: Word of Mouth, Brand Image, Price, Purchase Decision, Lifebuoy



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul "Pengaruh *Word of Mouth*, Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pada Sabun Mandi Lifebuoy”

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moral serta materil sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Atas dukungan yang membuat penulis dapat terus bersemangat dalam menulis proposal skripsi ini, pribadi diri penulis ingin berterima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Ardiansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., Ca selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi SI Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Ririn Wulandari, Dr. S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah membimbing, memberi arahan, serta memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih yang tak terhingga

untuk pembimbing penulis yang luar biasa karena telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis. Segala nasihat, masukan, dan dukungan menjadi pijakan penting bagi penulis dalam menyempurnakan penelitian ini.

5. Bapak Janfry Sihite, Dr. SE, MSM selaku dosen mata kuliah metodologi penelitian yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh dosen dan staff Program Studi SI Manajemen Fakultas Ekonomi dan Binsis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
7. Untuk cinta pertama penulis yaitu Papaku Indra, terima kasih atas cucuran keringat dan kerja keras yang papa tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai tahap ini, dan terima kasih telah menjadi seorang laki-laki serta figur papa yang sangat bertanggung jawab penuh terhadap keluarga. Terima kasih telah menjadi kepala keluarga yang sangat berjasa dalam hidup penulis, yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terima kasih atas sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi setiap perjalanan hidup penulis, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi. Sehat selalu dan panjang umur untuk Papa yang terkasih, karena Papa harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian penulis. Dan yang terakhir, penulis sangat berterima kasih atas segala hal yang Papa berikan bahkan tak terhitung jumlahnya.

8. Untuk pintu surga penulis yaitu Mamaku Osmeri, terima kasih atas segala motivasi, pesan, do'a, harapan dan nasihat yang sering dilontarkan tiada henti kepada penulis yaitu *"Shalatlah dan libatkan Allah SWT dalam keadaan apapun"*. Pesan itulah yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar penulis untuk menjadi seseorang yang berpendidikan. Terima kasih atas sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi setiap perjalanan hidup penulis, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi. Sehat selalu dan panjang umur Mama yang terkasih, karena Mama harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian penulis. Dan yang terakhir, penulis sangat berterima kasih atas segala hal yang Mama berikan bahkan tak terhitung jumlahnya.
9. Kepada Adikku satu-satunya yang tersayang Alysha Iramania, adik yang selalu menjadi sumber semangat, keceriaan dan telah menjadi bagian dari kekuatan yang mendorong penulis untuk menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih untuk adik penulis tersayang, atas pelukan hangatmu yang selalu hadir disaat penulis merasa rapuh
10. Sahabat tersayang penulis Nala Husna Fadlila dan Ika Sulistiowati. Terima kasih karena sudah menjadi bagian dalam perjalanan penulis sejak awal perkuliahan yang masih menjadi mahasiswa baru sebelum perkuliahan dimulai saat masih asing dengan dunia kampus di Universitas Mercu Buana dan hingga kini berdiri di ujung perjuangan. Terima kasih telah menjadi sahabat tersayang penulis bahkan sudah seperti saudara penulis.

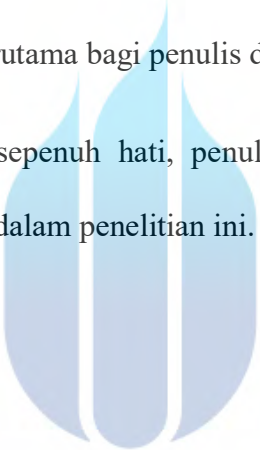
11. Teruntuk Putri Rahma Tiana, Zikri Rahmadan, dan Haikal Arifiansyah sahabat terbaik penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, motivasi, dan menghibur penulis. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara penulis, terima kasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian.
12. Kepada *DAY6*, terima kasih telah menjadi bagian yang begitu berarti dalam perjalanan penulisan skripsi ini. Lagu-lagu kalian menemani setiap proses, memberikan warna yang berbeda di tengah rasa lelah dan keraguan yang kerap muncul. Tidak terhitung berapa banyak halaman yang akhirnya terselesaikan sambil ditemani alunan terutama ketiga lagu kesukaan penulis yaitu *Not Fine*, *Above the Clouds*, dan *Afraid*. Lagu-lagu tersebut telah menjadi latar yang istimewa, mengisi ruang-ruang kosong selama proses panjang ini, dan menjadikan penulisan skripsi terasa lebih bermakna. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk terima kasih kepada *DAY6*, yang melalui karya-karyanya telah meninggalkan kesan mendalam dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjalanan ini.
13. Kepada *Wave to Earth*, terima kasih telah menjadi iringan yang selalu menemani penulis, melodi yang sangat sederhana namun penuh makna serta atmosfer yang menenangkan, entah berapa banyak halaman yang ditulis sembari ditemani dentingan gitar dari lagu “*Seasons*” milik *Wave to Earth* menjadi penenang ditengah proses penulisan skripsi ini.
14. Seluruh Teman-Teman Manajemen SI FEB Universitas Mercu Buana Angkatan 2021 atas segala dukungan dan diskusi dalam penyusunan penelitian ini.

15. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Shiva Ardina. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha sampai di titik ini walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengakui bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis sangat berharap mendapatkan kritik dan saran yang membangun agar penelitian ini dapat disempurnakan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan, terutama bagi penulis dan juga pembaca.

Sebagai penutup, dengan sepenuh hati, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan atau kekurangan dalam penelitian ini.

Jakarta, 04 Agustus 2025



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Shiva Ardina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kontribusi Penelitian	15
1. Kontribusi Praktis.....	15
2. Kontribusi Teoritis.....	16

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	17
A. Kajian Pustaka	17
1. Pengertian Pemasaran	17
2. Manajemen Pemasaran.....	17
3. Perilaku Konsumen	18
4. Word of Mouth	19
5. Citra Merek.....	22
6. Harga	26
7. Keputusan Pembelian	29
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Pengembangan Hipotesis	41
1. Pengaruh Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian	41
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	42
3. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	43
D. Kerangka Konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B. Desain Penelitian	45
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	46
1. Definisi Variabel	46
2. Operasional Variabel.....	48
D. Pengukuran Variabel	51
E. Populasi dan Sampel	52
1. Populasi	52

2. Sampel.....	54
F. Metode Pengumpulan Data	55
G. Metode Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum.....	61
B. Analisis Deskriptif	63
C. Analisis Data Smart PLS	71
D. Pembahasan dan Penelitian.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	96



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel	49
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	52
Tabel 4.1 Deskripsi Responden	64
Tabel 4.2 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Word of Mouth.....	66
Tabel 4.3 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Citra Merek	68
Tabel 4.4 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Harga.....	69
Tabel 4.5 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian .	70
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Convergent Validity	72
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	74
Tabel 4.8 Average Variance Extracted (AVE).....	75
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loading)	76
Tabel 4.10 Fornell Lacker Criterium	77
Tabel 4.11 Uji Ratio Heteroit Monotrait (HTMT)	78
Tabel 4.12 Composite Realibility dan Cronbach's Alpha	79
Tabel 4.13 Hasil Pengujian R-Square.....	80
Tabel 4.14 Hasil Pengujian F-Square	80
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Q-Square	81
Tabel 4.16 Hasil Path Coefficients	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proporsi Kasus Kusta Baru Per Provinsi di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 10 Top Brand Sabun Mandi	4
Gambar 1.3 Data Survei Kurious	6
Gambar 1.4 Top Brand Award.....	7
Gambar 2.1 Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian	31
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	44
Gambar 4.1 Wiliam Hesketh Lever meluncurkan Lifebuoy	61
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	71
Gambar 4.3 Hasil Uji Bootstraping	73

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	96
Lampiran 2. Hasil Output SPSS	101
Lampiran 3. Hasil Kuesiner	103
Lampiran 4. Deskriptif Variabel.....	116
Lampiran 5. Hasil Model Pengukuran (Outer Model)	119
Lampiran 6. Hasil Uji Model Struktural (Inner Model).....	125

