

**PENGARUH CITRA MEREK, *VARIETY SEEKING* DAN *ELECTRONIC*
WORD OF MOUTH TERHADAP *BRAND SWITCHING* PRODUK
KOSMETIK LAIN KE PRODUK KOSMETIK WARDAH
(Studi Pada Masyarakat di Kota Madiun)**

SKRIPSI



OLEH:

MONICA DYAH PURWANINGSIH

NIM. 2003102126

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

**PENGARUH CITRA MEREK, *VARIETY SEEKING* DAN *ELECTRONIC*
WORD OF MOUTH TERHADAP *BRAND SWITCHING* PRODUK
KOSMETIK LAIN KE PRODUK KOSMETIK WARDAH
(Studi Pada Masyarakat di Kota Madiun)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

OLEH:

MONICA DYAH PURWANINGSIH

NIM. 2003102126

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Monica Dyah Purwaningsih telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 26 Juni 2024
Pembimbing I,



Dr. Rizal Uta Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Madiun, 26 Juni 2024
Pembimbing II,




Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.
NIDN. 0708129501

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Monica Dyah Purwaningsih telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Rabu tanggal 03 Juli 2024.


Panitia Penguji


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305


Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802


Sekretaris


Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Anggota


Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.
NIDN. 0708129501

Anggota


Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M.
NIDN. 0717027501

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak. C.A
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodik Manajemen



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Monica Dyah Purwaningsih
NIM : 2003102126
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 21 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Monica Dyah Purwaningsih

NIM. 2003102126

MOTTO:

“Selalu berprasangka baik”

“Aku sesuai prasangka hambaku padaku, jika prasangka itu baik, maka kebaikan baginya. Dan apabila prasangka itu buruk, maka keburukan baginya.” (HR. Muslim no. 4849)

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Diri saya sendiri serta kedua orang tua saya yang secara tulus kehadirannya selalu menjadi prioritas utama saya dalam setiap langkah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh Citra Merek, *Variety Seeking* dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap *Brand Switching* Produk Kosmetik Lain Ke Produk Kosmetik Wardah (Studi Pada Masyarakat di Kota Madiun)**" dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Dalam menyelesaikan pekerjaan dibawah gelar sarjana ini, peneliti mendapat banyak bantuan, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan moral, material, dan doa yang tiada henti
2. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun
3. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., A.k., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
4. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
5. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan kesabaran yang Bapak berikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang juga telah memberikan banyak masukan berharga dalam penyusunan

skripsi ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan kesabaran yang Ibu berikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Alief Rafi Al Fiansyach, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan pengertian selama peneliti menghadapi berbagai tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran dan dukungannya menjadi motivasi besar bagi peneliti
8. Ueno Family, khususnya adik Ritsuki yang secara tidak langsung memberi motivasi, dorongan dan semangat untuk tetap berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Teman-teman dan rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini
10. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap kritik dan saran untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Madiun, 3 Juli 2024

Monica Dyah Purwaningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	12
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Kegunaan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	15
A. Kajian Pustaka	15
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Konseptual.....	38
D. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	42

A.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
B.	Jadwal Penelitian	42
C.	Desain Penelitian	43
D.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	44
E.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	46
F.	Teknik Pengumpulan Data	48
G.	Instrumen Penelitian	49
H.	Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
B.	Deskripsi Data.....	54
C.	Hasil Pengujian Hipotesis	68
D.	Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP		74
A.	Simpulan	74
B.	Implikasi dan Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey Awal Penelitian	4
Tabel 1.2 Produk Wardah Dalam <i>Top Brand Indeks 2023</i>	6
Tabel 1.3 Variasi Produk Wardah.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	29
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 3.3 Skala Pengukuran.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	57
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel X_1	58
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel X_2	59
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel X_3	60
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Y	61
Tabel 4.8 Uji <i>Convergent Validity</i>	63
Tabel 4.9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	64
Tabel 4.10 Nilai <i>discriminant validity</i>	65
Tabel 4.11 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	66
Tabel 4.12 Uji R Square.....	67
Tabel 4.13 Uji Q Square.....	67
Tabel 4.14 Uji Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Kosmetik di Indonesia	2
Gambar 1.2 Komentar Produk Wardah di Sosial Media.....	10
Gambar 1.3 Komentar Produk Wardah di <i>market place</i>	11
Gambar 2.1 Bagian Kerangka Konseptual Penelitian.....	39
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Uji Outer Model	62
Gambar 4.2 Bootstrapping	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	85
Lampiran 3 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	94
Lampiran 4 Uji <i>Convergent Validity</i>	95
Lampiran 5 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	95
Lampiran 6 Nilai <i>discriminant validity</i>	96
Lampiran 7 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	96
Lampiran 8 Uji <i>R Square</i>	96
Lampiran 9 Uji <i>Q Square</i>	96
Lampiran 10 <i>Bootstrapping Inner Model</i>	97
Lampiran 11 Uji Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>).....	97