



**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP MINAT BELI
PRODUK *SMARTPHONE* IPHONE**

SKRIPSI

PUTRI WAHYU NINGSIH

1310111071

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**



**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP MINAT BELI
PRODUK *SMARTPHONE* IPHONE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

PUTRI WAHYU NINGSIH

1310111071

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Putri Wahyu Ningsih

NIM. : 1310111071

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 05 Juli 2017

Yang Menyatakan



Putri Wahyu Ningsih

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Wahyu Ningsih
NIM. : 1310111071
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh *Electronic Word Of Mouth*, *Brand Image* dan *Brand Trust* Terhadap
Minat Beli Produk *Smartphone Iphone***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 05 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Putri Wahyu Ningsih


PENGESAHAN


PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP MINAT BELI PRODUK *SMARTPHONE* IPHONE

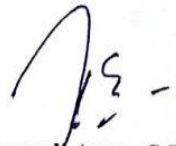
Dipersiapkan dan disusun oleh:

PUTRI WAHYU NINGSIH
1310111071

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 05 Juli 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

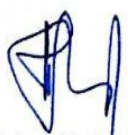

Yuliniar, S.E., M.M.
Ketua Penguji


Tati Handayani, S.E., M.M.
Penguji I (Pembimbing I)


Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing II)



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.
Dekan


Wahvudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 05 Juli 2017



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp: 7692856, 7692859 Fax: 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2016/2017**

Hari ini Rabu , tanggal 05 Juli 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : PUTRI WAHYU NINGSIH

No.Pokok Mahasiswa : 1310111071

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
**PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH, BRAND IMAGE DAN BRAND TRUST TERHADAP
MINAT BELI PRODUK SMARTPHONE IPHONE**
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)*

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yulinia, SE, MM	Ketua	1.
2	Tati Handayani, SE, MM	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, SF, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan:
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Juli 2017
Mengesahkan
A.n. DEKAN,
Kaprodik. Manajemen S.1

Wahyudi, SE, MM

Pengaruh *Electronic Word Of Mouth*, *Brand Image* dan *Brand Trust* Terhadap Minat Beli Produk *Smartphone* Iphone

Oleh

Putri Wahyu Ningsih

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel *electronic word of mouth*, *brand image* dan *brand trust* terhadap minat beli produk *smartphone* iPhone. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian adalah 60 responden di kelurahan Gandul Cinere Depok yang pernah mengakses internet dan mengetahui produk *smartphone* iPhone. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan program smartPLS 3.0 dan tingkat signifikansi 95% ($\alpha=5\%$). Hasil dari pengujian diperoleh (1) hubungan *electronic word of mouth* terhadap minat beli signifikan (2) hubungan *brand image* terhadap minat beli signifikan (3) hubungan *brand trust* terhadap minat beli signifikan.

Kata kunci : *electronic word of mouth*, *brand image*, *brand trust* dan minat beli

The Influence of Electronic Word Of Mouth, Brand Image and Brand Trust on Interest Buying Iphone Smartphone Products

By

Putri Wahyu Ningsih

Abstract

This study was conducted to examine the effect of electronic word of mouth variables, brand image and brand trust on the buying interest of iPhone smartphone products. This research uses non probability sampling technique with purposive sampling method. The sample in this research is 60 respondents in Gandul Cinere Depok village who ever access internet and know iPhone smartphone product. Hypothesis testing in this study using Partial Least Square (PLS) with smartPLS 3.0 program and 95% significance level ($\alpha=5\%$). The result of the test is (1) the relationship of electronic word of mouth to significant buying interest (2) the relationship of brand image to significant buying interest (3) brand trust relationship to significant buying interest.

Keywords : electronic word of mouth, brand image, brand trust and buying interest

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Baginda Nabi besar Muhammad SAW atas segala karunia dan rahmat serta hidayah-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil dijalankan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah **“Pengaruh *Electronic Word of Mouth*, *Brand Image* dan *Brand Trust* Terhadap Minat Beli Produk *Smartphone iPhone*”** Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku Ka. Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis ucapkan kepada Orang-orang tercinta Bapak dan Ibu serta saudaraku yang telah memberikan doa yang tak hent-henti serta dukungan baik moril maupun materil yang menjadi pemacu dalam penulisan ketika tidak bersemangat serta hiburan.

Ibu Tati Handayani, SE, MM selaku pembimbing I dan Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE, MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam pelaksanaan bimbingan, pengarahan, dorongan dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis juga sampaikan kepada sahabat- sahabat terdekat yang sangat berjasa dalam penelitian ini yaitu Melisa Ratnadeli, Risa Novyana, Ayu Mawarni dan teman-teman seperjuangan Manajemen S1 2013 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang telah membantu dalam penulisan ini.

Jakarta, 05 Juli 2017

Putri Wahyu Ningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I	PENDAHULUAN.....	
	Error! Bookmark not defined.	
I.1	Latar Belakang	
	Error!
	Bookmark not defined.	
I.2	Rumusan Masalah	
	Error!
	Bookmark not defined.	
I.3	Tujuan Penelitian.....	
	Error!
	Bookmark not defined.	
I.4	Manfaat Penelitian.....	
	Error!
	Bookmark not defined.	
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	Error! Bookmark not defined.	
II.1	Penelitian Sebelumnya	
	Error!
	Bookmark not defined.	
II.2	Landasan Teori	
	Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.1	Definisi Pemasaran.....	
	Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.2	Perilaku Konsumen	
	Error!
	Bookmark not defined.	

II.2.2.1	Faktor-Faktor Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.3	Minat Beli..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.3.1	Definisi Minat Beli..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.3.2	Indikator Minat Beli..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.4	<i>Word Of Mouth</i> Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.4.1	<i>Electronic Word Of Mouth</i> Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.5	Merek..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.5.1	Definisi Merek..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.5.2	Manfaat Merek..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.5.3	Konsep Merek..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.6	<i>Brand Image</i> (Citra Merek)..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.6.1	Definisi <i>Brand Image</i> (Citra Merek)..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.6.2	Jenis Utama Merek dan Citra Merek..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.6.3	Manfaat Citra Merek bagi Pelanggan..... Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.7	<i>Brand Trust</i> Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.7.1	Definisi <i>Brand Trust</i> Error!
	Bookmark not defined.	

II.2.7.2	Definisi Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.7.3	Lima Dasar Membangun Kepercayaan.....	Error!
	Bookmark not defined.	
II.2.7.4	Komponen <i>Brand Trust</i>	Error!
	Bookmark not defined.	
II.3	Kerangka Pemikiran.....	Error!
	Bookmark not defined.	
II.4	Pengembangan Hipotesis.....	Error!
	Bookmark not defined.	
II.4.1	<i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Minat Beli.....	Error!
	Bookmark not defined.	
II.4.2	<i>Brand Image</i> Terhadap Minat Beli.....	Error!
	Bookmark not defined.	
II.4.3	<i>Brand Trust</i> Terhadap Minat Beli.....	Error!
	Bookmark not defined.	
BAB III	METODE PENELITIAN	
	Error! Bookmark not defined.	
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	Error!
	Bookmark not defined.	
III.1.1	Definisi Operasional.....	Error!
	Bookmark not defined.	
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	Error!
	Bookmark not defined.	
III.2	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	Error!
	Bookmark not defined.	
III.2.1	Populasi.....	Error!
	Bookmark not defined.	
III.2.2	Sampel.....	Error!
	Bookmark not defined.	
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	Error!
	Bookmark not defined.	

III.3.1	Jenis Data	Error!
	Bookmark not defined.	
III.3.2	Sumber Data	Error!
	Bookmark not defined.	
III.3.3	Pengumpulan Data	Error!
	Bookmark not defined.	
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error!
	Bookmark not defined.	
III.4.1	Teknik Analisis Data	Error!
	Bookmark not defined.	
III.4.1.1	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	Error!
	Bookmark not defined.	
III.4.1.2	Cara Kerja PLS	Error!
	Bookmark not defined.	
III.4.2	Uji Hipotesis	Error!
	Bookmark not defined.	
III.4.2.1	Uji Signifikan Parsial (Uji T)	Error!
	Bookmark not defined.	
III.4.2.2	Koefisien Determinasi (Uji R ²)	Error!
	Bookmark not defined.	
III.5	Kerangka Model Penelitian	Error!
	Bookmark not defined.	
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	Error! Bookmark not defined.	
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.1.1	Sejarah Objek Penelitian	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.2.1	Deskripsi Data Responden	Error!
	Bookmark not defined.	

1V.2.2	Analisa Data Penelitian	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas PLS	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.3.1.1.	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.4.1.1.1	Uji Validitas Konvergen.....	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.4.1.1.2	Uji Validitas Diskriminan	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.4.1.1.3	Uji Reliabilitas PLS.....	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.4.1.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.4.1.2.1	<i>R Square</i>	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.4.1.2.2	<i>Q Square</i>	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.4.1.2.3	Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>).....	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.4.1.2.4	Uji t-Statistik	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.5	Pembahasan	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.5.1	Hubungan <i>Electronic Word Of Mouth</i> Dengan Minat Beli.....	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.5.2	Hubungan <i>Brand Image</i> Dengan Minat Beli	Error!
	Bookmark not defined.	
IV.5.3	Hubungan <i>Brand Trust</i> Dengan Minat Beli	Error!
	Bookmark not defined.	

IV.6	Keterbatasan Penelitian	Error!
	Bookmark not defined.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN
Error! Bookmark not defined.

V.1	Simpulan.....	Error!
	Bookmark not defined.

V.2	Saran.....	Error!
	Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA
Error! Bookmark not defined.

RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.	Data <i>Top Brand Award</i> di Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.	Data Penjualan <i>Smartphone</i> Global	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.	<i>Persentase</i> Penggunaan Media Informasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.	Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7.	Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8.	Kisi- kisi Instrumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9.	Karakteristik Responden Menurut Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11.	Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12.	<i>Outer Loading Factor</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14.	<i>Composite Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15.	<i>Cronbach's Alpha</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16.	Nilai <i>R Square</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17.	Hasil Nilai koefisien Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18.	Hasil Uji t-Statistik.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Langkah-Langkah Analisis PLS.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. Kerangka Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. <i>Outer Model 1</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. <i>Outer Model 2</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Kuesioner
Lampiran 2	Data Kuesioner 60 Responden
Lampiran 3	Deskripsi Data Responden
Lampiran 4	Hasil Output Outer Model PLS 1
Lampiran 5	Model Struktural (Inner Model)
Lampiran 6	Tabel t
Lampiran 7	Surat Riset

