

**PENGARUH *EXCITEMENT*, *BRAND LOVE* DAN *BRAND IMAGE***

**TERHADAP *WORD OF MOUTH***

***THE EFFECT OF EXCITEMENT, BRAND LOVE AND BRAND IMAGE ON***

***WORD OF MOUTH***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**DISUSUN OLEH :**

**ALYAA AMBARWATI WANDA**

**20190410051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini,

Nama : Alyaa Ambarwati Wanda

Nomor Mahasiswa : 20190410051

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**PENGARUH EXCITEMENT, BRAND LOVE DAN BRAND IMAGE TERHADAP WORD OF MOUTH**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepengetahuan penulis tidak terdapat karya, atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ditulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 12 Desember 2022

A 10,000 Rupiah postage stamp with a Garuda emblem and a signature. The stamp includes the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number 'BA38AKX165948448'. The signature is in blue ink.

Alyaa Ambarwati Wanda

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan kemudahan-Nya yang senantiasa mengiringi saya dalam proses menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini hingga titik akhir penyusunan skripsi. Persembahan dan rasa terimakasih saya ucapkan kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil, selalu mengingatkan kepada saya untuk tidak pernah berhenti berdoa, berusaha, serta bersyukur.
2. Sahabat seperjuangan saya Yasmine Rachma O, Devi Rina L, Diajeng Almas, Ulfa Rizeki yang telah membantu memberikan saran dan motivasi, serta memberikan dukungan dan semangat selama proses penulisan skripsi.
3. Kakak tingkat Mas Andy, Mas Apryan dan Mas Ipam yang selalu bersedia memberikan bantuan serta menjawab segala pertanyaan saya.
4. Wiwi Ria yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluh kesah saya selama ini.
5. Teman-teman kelas saya Manajemen B 2019, terimakasih sudah menjadi bagian dari cerita hidup saya selama di Yogyakarta.
6. Untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bentuk kebaikan kalian semua selama saya berkuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Excitement*, *Brand Love*, dan *Brand Image* terhadap *Word of mouth*”.

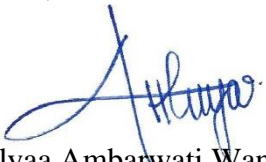
Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengusulkan topik ini berharap dapat memberikan referensi untuk pengambilan keputusan perusahaan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian lebih lanjut. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, memberikan arahan dan masukan, serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, dan selalu memberikan semangat serta doa selama penulisan skripsi.

5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, kemudahan dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis telah melakukan yang terbaik dalam menyusun skripsi ini, namun sangat menyadari bahwa tulisan ini masih terdapat kekurangan dalam penyusunan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat berarti bagi penulis. Dengan ini, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 22 Desember 2022



Alyaa Ambarwati Wanda

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	21

C. Pengembangan Hipotesis .....	25
D. Model Penelitian .....	33
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN .....	32
A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Objek dan Subjek Penelitian .....	32
C. Jenis Data .....	33
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
G. Uji Kualitas Instrumen .....	38
H. Uji Mediasi.....	40
I. Alat Analisis Data .....	41
BAB IV .....	43
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	43
B. Uji Kualitas Instrumen .....	46
C. Statistik Deskriptif.....	48
D. Proses Analisis Data.....	52
E. Pengujian Hipotesis.....	61
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
BAB V.....	72
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....	72
A. Simpulan .....	72
B. Keterbatasan Penelitian.....	74
C. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN.....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Apparel 50 2022 Ranging, 2022 .....	8
Tabel 1.2 Jawaban Responden Mengenai Brand Apparel .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3.2 Pilihan dan Skala.....	38
Tabel 4.1 Profil Responden.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
Tabel 4.3 Interpretasi Kelas Interval.....	49
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Excitement</i> .....	49
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Love</i> .....	50
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i> .....	50
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of mouth</i> .....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 4.9 Hasil pengujian outliers .....	57
Tabel 4.10 <i>Notes For Model</i> .....	58
Tabel 4.11 Menilai goodness of fit .....	59
Tabel 4.12 Hubungan antar variabel .....	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Kepribadian Merek .....	14
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	33
Gambar 4. 1 Diagram Jalur .....	53
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	54
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalanobis Distance .....	57
Gambar 4.4 Uji Sobel Test Pengaruh <i>Excitement</i> terhadap <i>Word of Mouth</i> melalui <i>Brand Image</i> .....	66
Gambar 4.5 Uji Sobel Test Pengaruh <i>Excitement</i> terhadap <i>Word of Mouth</i> melalui <i>Brand Love</i> .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN .....	80
LAMPIRAN 2. TABULASI DATA .....	85
LAMPIRAN 3. PATH DIAGRAM (DIAGRAM ALUR).....	94
LAMPIRAN 4. KONVERSI DIAGRAM ALUR KE DALAM PERSAMAAN STRUKTURAL .....	95
LAMPIRAN 5. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	96
LAMPIRAN 6. UJI NORMALITAS .....	98
LAMPIRAN 7. IDENTIFIKASI MODEL STRUKTURAL .....	99
LAMPIRAN 8. UJI MAHALANOBIS OUTLIER.....	100
LAMPIRAN 9. UJI GOODNES OF FIT .....	103
LAMPIRAN 10. UJI HIPOTESIS .....	104
LAMPIRAN 11. PENGARUH LANGSUNG .....	105
LAMPIRAN 12. PROFIL RESPONDEN.....	106
LAMPIRAN 13. HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	108
LAMPIRAN 14. UJI SOBEL TEST .....	110
LAMPIRAN 15. HASIL TURNITIN .....	111