

**MENGUJI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PEMBELIAN:  
STUDI PADA PENGIKUT MEDIA SOSIAL PRODUK SKINCARE DI JAKARTA**

**Cantika Firyal Thifally**

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

Email: [cantikaaafir@gmail.com](mailto:cantikaaafir@gmail.com)

**Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.**

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

Email: [usuhud@unj.ac.id](mailto:usuhud@unj.ac.id)

**Shandy Aditya, BIB., MPBS.**

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

Email: [shandy@unj.ac.id](mailto:shandy@unj.ac.id)

**ABSTRACT**

*The objectives of this research are to verify the positive and significant influences of e-wom, social media marketing, and brand image on purchase intention of Somethinc's skincare product. This research used a survey method by distributing questionnaires. The Object of this research is 200 respondents with the following characteristics; followers of Somethinc's social media, domiciled in Jakarta, and aged around 17-60 years. Then, the researchers used SPSS software version 26 as a tool to verify the validity of Exploratory Factor Analysis and Cronbach's Alpha, while AMOS software version 26 is a program to analyze Structural Equation Model (SEM) and examined the validity of Confirmatory Factor Analysis and hypothesis testing. Based on the test performed, this research showed that e-wom on purchase intention has no significant influence, e-wom on brand image accepted and significant, social media marketing on brand image accepted and significant, social media marketing on purchase intention accepted and significant, and brand image on purchase intention accepted and significant.*

**Keyword:** Brand image, E-wom, Social media marketing, Purchase intention, Skincare Somethinc

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh positif dan signifikan e-wom, social media marketing, brand image terhadap purchase intention produk skincare Somethinc. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner. Objek dari penelitian ini yaitu 200 responden dengan karakteristik; pengikut sosial media Somethinc, berdomisili di Jakarta, dan berusia sekitar 17-60 tahun. Lalu, peneliti menggunakan software SPSS versi 26 sebagai alat untuk menguji validitas Exploratory Factor Analysis dan Cronbach's Alpha, sedangkan software AMOS versi 26 yaitu suatu program untuk menganalisis Structural Equation Model (SEM) untuk melakukan validitas Confirmatory Factor Analysis dan uji hipotesis. Berdasarkan uji yang telah dilakukan, penelitian ini

menunjukkan bahwa *e-wom* terhadap *purchase intention* tidak ada pengaruh signifikan, *e-wom* terhadap *brand image* diterima dan signifikan, *social media marketing* terhadap *brand image* diterima dan signifikan, *social media marketing* terhadap *purchase intention* diterima dan signifikan dan *brand image* terhadap *purchase intention* diterima dan signifikan.

**Kata Kunci:** Citra merek, Komunikasi elektronik dari mulut ke mulut, Niat pembelian, Pemasaran media sosial, Perawatan kulit Somethinc

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi internet yang semakin lama semakin mengalami peningkatan, memang tidak dapat dipungkiri dapat menjadi manfaat tidak hanya sekedar untuk menggali informasi, tetapi hal ini juga bisa di jadikan untuk dunia bisnis online. Hasil data dari laporan yang dilaporkan oleh We Are Social tahun 2020, dan mengartikan pengguna Internet Indonesia mencapai angka 174,4 juta dengan kenaikan 17% dari tahun sebelumnya. Sekitar 64% masyarakat Indonesia telah aktif dalam dunia digital. Pengguna Internet terbanyak adalah usia 16-64 tahun.

Industri kosmetika merupakan salah satu yang mengalami peningkatan penjualan dari adanya penggunaan sosial media. Kementerian Perindustrian mencatat bahwa penjualan produk kosmetik domestik bertambah sebanyak 15% pada tahun 2011 sampai 2018. Nilai ekspor produk kosmetika juga berhasil sampai 11 triliun rupiah dan produk kosmetika impor tercatat sebanyak kurang dari setengah nilai ekspor (Briliana & Mursito, 2017). Hal tersebut merupakan salah satu dampak dari adanya permintaan produk makeup dan skincare sebanyak 32 %.

*Somethinc* merupakan salah satu brand skincare lokal yang sedang populer di dunia online Indonesia. *Somethinc* merupakan brand skincare yang terbilang masih muda, *Somethinc* bisa membuktikan bahwa total penjualannya bisa mencapai Rp 8,1 Miliar dan berdiri pada urutan tiga di posisi lima besar (Compas.co.id, 2021). Hal ini merupakan pencapaian luar biasa untuk *Somethinc*, karena dalam posisi lima besar tersebut, *Somethinc* menjadi pendatang baru dan mengalahkan brand di posisi ke empat dan lima yang termasuk merek yang sudah hadir lama.

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti jelaskan, maka judul penelitian yang diambil oleh peneliti adalah “Menguji Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Pembelian: Studi Pada Pengikut Media Sosial Produk *Skincare* Di Jakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *e-wom* terhadap *purchase intention* produk *skincare* *Somethinc*, menguji pengaruh *e-wom* terhadap terhadap *brand image* produk *skincare* *Somethinc*, menguji pengaruh *social media marketing* terhadap terhadap *brand image* produk *skincare* *Somethinc*, menguji pengaruh *social media marketing* terhadap terhadap *purchase intention* produk *skincare* *Somethinc*, menguji pengaruh *brand image* terhadap terhadap *purchase intention* produk *skincare* *Somethinc*.

## TINJAUAN LITERATUR

### Purchase Intention

Menurut Ariffin et al. (2018) seorang konsumen jarang akan membeli suatu produk jika menurutnya produk tersebut tidak umum bagi mereka. Perusahaan perlu melahirkan komunikasi yang lebih baik kepada para pelanggan jika perusahaan mempunyai produk yang baru dan mempunyai kelebihan dan keunggulan. Sedangkan, menurut Ma (2017) rintangan utamanya adalah memperoleh afeksi dari pelanggan serta kesadaran pelanggan. *Purchase intention* sendiri hanya ditentukan oleh *benefit* dan *value* yang di rasakan oleh konsumen. *Purchase intention* didefinisikan sebagai peluang jika konsumen akan membeli suatu produk.

Kamran (2021) menyatakan bahwa *purchase intention* adalah sebuah pilihan konsumen untuk memilih sebelum membeli produk atau jasa. Ada beberapa cara untuk melihat uji

keputusan konsumen setelah menilai produk atau jasa tertentu. Hal tersebut dapat diartikan sebagai niat konsumen untuk membeli lagi produk yang sama ataupun menolak dan berpindah ke merek lain yang ada di pasar. Dalam studi Hsu dan Tsou (2011), *purchase intention* diartikan sebagai niat membeli konsumen untuk suatu produk di masa yang akan mendatang. *purchase intention* juga dapat digunakan untuk melihat perilaku konsumen untuk membeli dimasa depan yang sebenarnya.

### **Brand Image**

Menurut Kan dan Rahman (2016) *brand image* merupakan suatu alur mengenai keyakinan konsumen, gagasan, dan kesan yang dipunyai pelanggan terhadap suatu objek. *Brand image* perusahaan harus mempunyai perbedaan dengan merek lain yang ada di pasar. Citra merek produk Somethinc yang ada di pasar dapat dianggap berkualitas sebagai produk *skincare* yang bagus. Hal tersebut dapat membuat pelanggan di pasar lebih mengenali produk Somethinc.

Menurut Maulan et al. (2016) berpendapat bahwa citra merek juga membantu atau mendorong perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan dan menjaga pelanggan dalam pembelian merek tersebut. Pelanggan yang mempunyai antusiasme pada pada citra merek, mereka akan lebih setia dan mendorong penuh bisnis merek tersebut karena interaksi dan kepercayaan yang sudah terbangun (Naeem, 2019).

### **Social Media Marketing**

Sosial media mempunyai akses untuk menapatkan berbagai bentuk jejaring internet seperti web, Wikipedia, *microblogging* ataupun yang lainnya. Pada zaman ini tidak dipungkiri Facebook, Instagram, ataupun Twitter adalah *platform* yang paling banyak penggunaanya dan paling mudah untuk diadopsi (Pham & Gammoh, 2015). Perusahaan harus mampu ikut serta dalam kegiatan *social media marketing* dengan tujuan memiliki informasi yang terkini, dan jika ini gagal perusahaan mungkin akan kehilangan beberapa konsumen potensial.

*Social media marketing* sangat membantu perusahaan untuk melihat keinginan dan kebutuhan pelanggan serta dapat menginterpretasikan *social media marketing*. Hal ini dapat mengurangi jumlah keuangan yang keluar karena dilakukan melalui internet dan juga dapat meningkatkan kesadaran merek yang cakupannya lebih luas (Eagleman, 2013). Pengertian dari sosial media dalam penelitian Zahoor dan Qureshi (2017) adalah suatu teknologi yang digunakan untuk bersosialisasi dengan komunitas yang ada.

### **Electronic Word Of Mouth (E-wom)**

Cheung dan Thadani (2010) menyatakan bahwa dalam Komunikasi e-wom konsumen dapat menyampaikan pendapat dan keluhan mereka tentang suatu produk dijejaring sosial seperti web, forum diskusi, media sosial, dll. Lalu, Akyüz (2013) menyatakan bahwa *e-wom* mempunyai beberapa efek yang sangat besar yang dapat dilihat sekarang ini, contohnya banyak platform yang menjual produk dan mengizinkan para konsumen untuk membaca ataupun menulis ulasan pelanggan yang membeli secara *online* dan juga platform tersebut menyediakan tempat yang berisi saran dan informasi.

Menurut Boo dan Kim (2013) *e-wom* diartikan sebagai penjelasan baik positif ataupun negatif yang secara sadar dibuat oleh seseorang tentang suatu produk ataupun jasa yang ada melalui jaringan internet. *E-wom* sebagai salah satu cara untuk konsumen berkomunikasi yang sengaja diciptakan dan disebarakan melalui media internet. *E-wom* bisa berupa tanggapan negatif atau positif yang dibuat oleh pelanggan yang sudah pernah membeli produk tersebut melalui internet ataupun lewat media sosial. Ini merupakan bentuk alur komunikasi pelanggan dari mulut ke mulut yang terdapat di jaringan internet.

**Kerangka Teoritis**

**H<sub>1</sub>:** *E-wom* memengaruhi *purchase intention* secara positif dan signifikan.

Dengan adanya *e-wom* konsumen dapat dengan mandiri untuk mencari informasi tentang produk yang diminatinya di situs Internet. Konsumen juga lebih diuntungkan dengan adanya *e-wom* karena konsumen mendapatkan informasi mengenai produk yang saat belanja yang juga membantu konsumen untuk mengambil keputusan (Matute et al., 2016). Informasi yang disebarkan oleh *e-wom* dapat berupa informasi positif ataupun negatif dari pengalaman pelanggan tersebut. *E-wom* positif dapat memengaruhi penjualan perusahaan yang lebih tinggi karena adanya informasi tentang produk perusahaan yang positif, sedangkan *e-wom* negatif dapat menurunkan penjualan perusahaan karena adanya informasi tentang produk perusahaan yang kurang diinginkan (Hariono, 2019). Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Residona (2019) juga membuktikan bahwa *e-wom* berpengaruh positif dan signifikan pada niat pembelian produk *skincare* Wardah Beauty.

**H<sub>2</sub>:** *E-wom* memengaruhi *brand image* secara positif dan signifikan.

*E-wom* sendiri terbukti dapat meningkatkan citra dari perusahaan untuk menjadi lebih baik tetapi *e-wom* juga berpotensi untuk menurunkan citra perusahaan menjadi hancur, ini dikarenakan dapat terjadi ketika kegiatan suatu perusahaan tidak adanya kesesuaian (Chan & Ngai, 2011). Konsumen akan menggunakan *e-wom* untuk mengevaluasi keberadaan suatu produk yang berpengaruh pada niat pembelian. Informasi yang berasal dari *e-wom* yang tersebar luas dan mengandung informasi berguna bagi calon konsumen terhadap suatu merek, *e-wom* tersebut dapat mendorong munculnya citra merek (Semuel & Lianto, 2014). Gadhafi (2015) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa *e-wom* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat pembelian produk ACER, dikarenakan *e-wom* tersebut mempunyai respon yang baik.

**H<sub>3</sub>:** *Social media marketing* memengaruhi *brand image* secara positif dan signifikan.

Pemasaran sosial media diyakini salah satu strategi pemasaran yang tidak akan gagal karena pemasaran media sosial dapat bekerja secara efektif dan efisien maksudnya adalah dapat menjangkau ribuan bahkan jutaan pengguna Internet dengan waktu yang singkat tanpa ada batasan zona waktu, zona wilayah, atau zona batas (Lipsman et al., 2012). Pengaruh diatas selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Damayanti et al., (2021) bahwa penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh *social media marketing* terhadap *brand image*, yang mengartikan bahwa jika *social media marketing* tersebut dilakukan dengan baik dan benar maka akan semakin baik juga *brand image* yang muncul dari hasil pemasaran tersebut yang dilihat oleh pengikut sosial media merek tersebut.

**H<sub>4</sub>:** *Social media marketing* memengaruhi *purchase intention* secara positif dan signifikan.

*Social media marketing* merupakan cara iklan secara *online* melalui jejaring internet dan tempat dimana konsumen dapat bertukar pikiran untuk menghasilkan tujuan komunikasi (Tuten, 2008). Hasil dari adanya sosial media sangat berpengaruh terhadap peningkatan pemakaian situs internet dan bertambahnya penjualan (Solis, 2010). Hal tersebut selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setiawati dan Madiawati (2020) yang menunjukkan jika *social media marketing* mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap niat pembelian konsumen Aplikasi Tix Id. Karena dengan adanya pemasaran media sosial, konsumen dapat lebih cepat sadar akan keberadaan suatu merek produk tersebut.

**H<sub>5</sub>:** *Brand image* memengaruhi *purchase intention* secara positif dan signifikan.

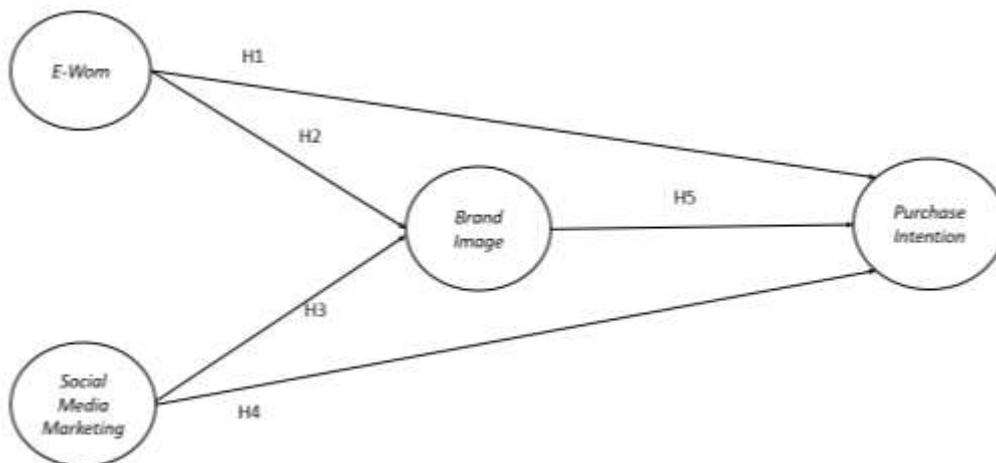
Untuk terus dapat bersaing dipasar, merek harus mempunyai pondasi yang kuat seperti citra merek yang terbangun baik akan meningkatkan popularitas dan citra dari merek tersebut. Konsumen yang sedang mempertimbangkan pembelian akan melihat merek dari citra merek yang ada. Citra merek merupakan keyakinan yang ada dalam benak konsumen, makin semakin baik citra merek yang ada di benak konsumen maka konsumen tersebut memiliki ketertarikan lebih dan mempunyai niat pembelian kepada merek tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Gadhafi (2015) menyatakan hasil penelitiannya yaitu adanya pengaruh citra merek terhadap niat beli produk Acer di Surabaya secara positif dan signifikan.

**METODE PENELITIAN**

**Data dan Sampel Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan terhadap pengikut sosial media Somehtinc melalui penyebaran kuesioner dengan platform Microsoft Form dan akan disebarluaskan melalui Instagram peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pengikut sosial media Somethinc yang berada di wilayah DKI Jakarta karena DKI Jakarta menurut website *shopping engine* memiliki traffic pembelian *online* yang tinggi dan merupakan kota terbanyak pembelanja *online*.

Pemilihan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria yaitu: (1) Mengetahui produk *skincare* Somethinc. (2) Pengikut sosial media Somethinc, (3) Berada di wilayah DKI Jakarta, (4) Berusia 17-60 tahun. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 200 responden dan data yang diperoleh yaitu terdapat 188 responden perempuan (94%) dan responden laki-laki (12%) dengan mayoritas usia 17-25 tahun (84.5%), mayoritas domisili adalah Kota Jakarta Timur (53%), mayoritas status pekerjaan adalah mahasiswa/pelajar (46%), mayoritas status pernikahan sebanyak (84.5%), mayoritas tingkat pendidikan akhir yaitu SLTA (68%) dan mayoritas penghasilan perbulan yaitu Rp 1.000.001-Rp 5.000.000 sebanyak (69.5%).



**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2022)

**PENYUSUNAN INSTRUMEN**

**Operasional Variabel**

Adapun variabel yang termuat dalam penelitian ini yaitu pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Variabel bebas dari penelitian ini adalah *e-wom* (X1), *social*

*media marketing* (X2), dan *brand image* (X3). Variabel terikat dari penelitian ini adalah *purchase intention* (Y1) dan *brand image* (Y2).

### Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert untuk teknik pengukurannya. Peneliti menggunakan skala Likert enam interval (1= Sangat Tidak Setuju – 6= Sangat Setuju). Skala enam interval ini dapat memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada responden untuk mengungkapkan sikap responden dengan bentuk membenaran terhadap pernyataan yang ada. Terdapat empat indikator *purchase intention* yang diadaptasi dari Kala dan Chaubey (2018), empat indikator *brand image* yang diadaptasi dari Kala dan Chaubey (2018), empat indikator *social media marketing* yang diadaptasi dari Ahmed dan Zahid (2014), dan empat indikator *e-wom* yang diadaptasi dari Kala dan Chaubey (2018)

### POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah pengikut sosial media Somethinc yang berada di wilayah DKI Jakarta karena DKI Jakarta menurut website *shopping engine* memiliki traffic pembelian *online* yang tinggi dan merupakan kota terbanyak pembelanja *online*. Penelitian ini menggunakan purposive sampling, dengan Karakteristik yang diambil oleh penelitian ini yaitu: (1) mengetahui produk *skincare* Somethinc, (2) pengikut sosial media Somethinc, (3) berada di wilayah Jakarta, (4) berusia 17-60 tahun.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas dan Reabilitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan *Exploratory Factor Analysis (EFA)* dan *Confirmator Factor Analysis (CFA)*. Dalam studi Hair et al., (2006) menyatakan bahwa uji EFA akan dinyatakan valid jika factor loadings adalah >0.7. Sedangkan, nilai *cronbach's alpha* 0.7 dapat diterima dan nilai alpha 0.8-1 dapat dikatakan baik.

**Tabel 1. Hasil EFA dan Cronbach's Alpha**

	Pernyataan	Factor Loadings	Cronbach's Alpha
<b>Purchase Intention</b>			
PI4	Saya berniat membeli produk <i>skincare</i> Somethinc di masa mendatang	0.876	
PI3	Saya bersedia merekomendasikan <i>skincare</i> Somethinc kepada kerabat saya.	0.858	
PI1	Saya cenderung akan membeli <i>skincare</i> Somethinc dibanding merek lain.	0.797	0.830
PI2	Jika saya percaya pada satu produk, maka niat pembelian saya meningkat.	0.717	
<b>Brand Image</b>			
BI2	Saya yakin produk <i>skincare</i> Somethinc mempunyai manfaat yang bagus.	0.886	
BI3	Somethinc adalah brand yang muncul dibenak saya ketika ingin membeli produk <i>skincare</i> .	0.873	
B1	Jika dibandingkan dengan produk <i>skincare</i> lainnya, Somethinc memiliki kualitas yang bagus.	0.869	0,891

BI4	Saya merasa yakin dengan produk <i>skincare</i> Somethinc. Social Media Marketing	0.861	
SMM2	Saya puas dengan strategi sosial media Somethinc	0.903	
SMM3	Pemasaran sosial media yang dilakukan Somethinc sangat menarik.	0.887	
SMM4	Interaksi dari <i>followers</i> yang ada di sosial media Somethinc dapat membantu saya.	0.850	0,855
SMM1	Saya akan menggunakan sosial media untuk menambah informasi mengenai produk <i>skincare</i> Somethinc	0.824	
<b>E=wom</b>			
Ewom3	Komentar baik atau buruk tentang produk <i>skincare</i> Somethinc memengaruhi saya bagaimana mempertimbangkan produk tersebut.	0.861	
Ewom2	Saat saya melihat <i>e-wom</i> positif ataupun negatif tentang produk <i>skincare</i> Somethinc, saya cenderung mengubah pendapat saya tentang produk tersebut.	0.855	
Ewom4	<i>E-wom</i> yang tersebar mengenai produk <i>skincare</i> Somethinc adalah penting bagi saya.	0.821	0,833
Ewom1	Saya lebih paham mengenai produk <i>skincare</i> Somethinc saat saya menerima informasinya di ulasan <i>online</i> .	0.732	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2022)

*Confirmatory Factor Analysis (CFA)* digunakan untuk mengonfirmasikan atau menguji model, yaitu model pengukuran yang perumusannya berasal dari teori dengan nilai *cut of value* yang telah ditentukan yang dapat dilihat pada Tabel 1.

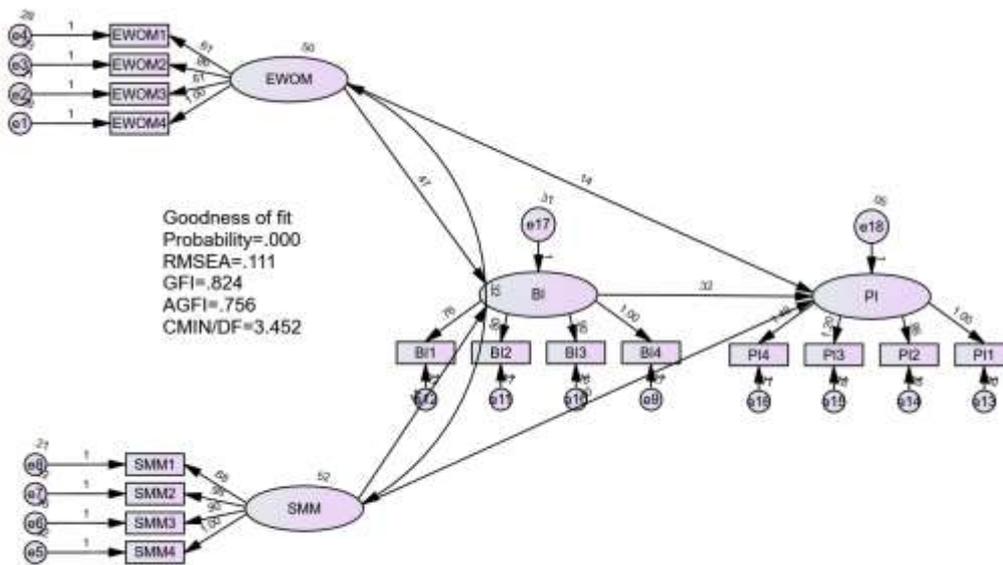
**Table 1 Hasil CFA**

<i>Goodnes of fit index</i>	<i>Cut of value</i>	Hasil	Evaluasi
<b>Purchase Intention</b>			
<i>Probability</i>	>0,05	0,294	Sesuai
<i>RMSEA</i>	<0,08	0,034	Sesuai
<i>AGFI</i>	>0,90	0,970	Sesuai
<i>GFI</i>	>0,90	0,994	Sesuai
<i>CMIN/DF</i>	<2,00	0,794	Sesuai
<b>Brand Image</b>			
<i>Probability</i>	>0,05	0,570	Sesuai
<i>RMSEA</i>	<0,08	0,000	Sesuai
<i>AGFI</i>	>0,90	0,986	Sesuai
<i>GFI</i>	>0,90	0,997	Sesuai
<i>CMIN/DF</i>	<2,00	0,561	Sesuai
<b>Social Media Marketing</b>			
<i>Probability</i>	>0,05	0,692	Sesuai
<i>RMSEA</i>	<0,08	0,000	Sesuai

<i>AGFI</i>	>0,90	0,991	Sesuai
<i>GFI</i>	>0,90	0,998	Sesuai
<i>CMIN/DF</i>	<2,00	0,368	Sesuai
<b>E-wom</b>			
<i>Probability</i>	>0,05	0,452	Sesuai
<i>RMSEA</i>	<0,08	0,000	Sesuai
<i>AGFI</i>	>0,90	0,980	Sesuai
<i>GFI</i>	>0,90	0,996	Sesuai
<i>CMIN/DF</i>	<2,00	0,794	Sesuai

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2022)

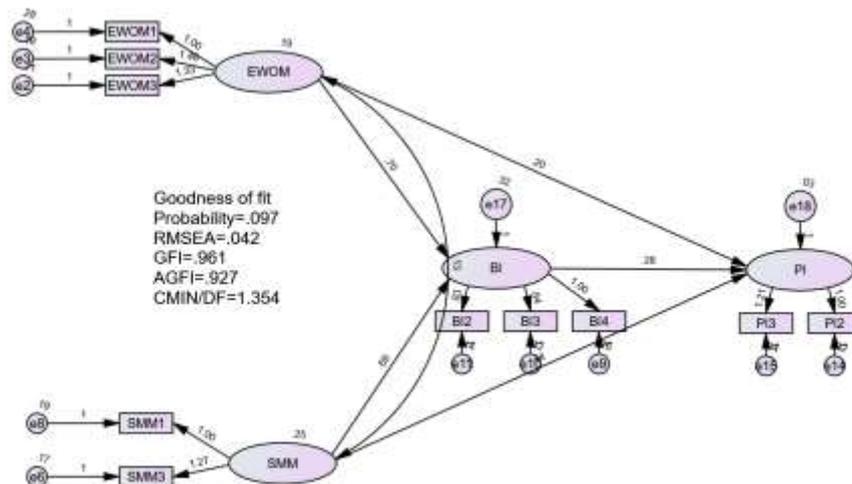
### Pengujian Hipotesis



**Gambar 2. Full Model SEM**

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil uji hipotesis full fit SEM, didapatkan bahwa nilai Probability, RMSEA, GFI, AGFI, CMIN/DF tidak memenuhi standar yang ada sehingga tidak memenuhi standar uji fit. Maka dari itu, peneliti melakukan uji perbaikan model untuk menguji ulang *goodness of fit index* dengan menghapus beberapa indikator sesuai dengan saran dari AMOS karena hasil Probability yang kurang dari 0,05, RMSEA lebih dari 0,08, GFI dan AGFI kurang dari 0,9 dan CMIN/DF lebih dari 2,0. Sehingga peneliti melakukan pengujian ulang dengan melakukan penyesuaian untuk mendapatkan model yang memenuhi standar uji fit.



**Gambar 3. Fit Full SEM**

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2022)

Setelah melakukan uji fit tersebut, model uji fit menunjukkan nilai  $P=0,097$ ,  $RMSEA=0,042$ ,  $GFI=0,961$ ,  $AGFI=0,927$ , dan  $CMIN/DF=1,354$ , maka hasil dari uji *fit model* dengan semua variabel ini dapat dikatakan *fit* yang dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Fit Full Model SEM**

Goodnes of fit index	Cut of value	Hasil	Evaluasi
Probability	$>0,05$	0,097	Sesuai
RMSEA	$<0,08$	0,042	Sesuai
AGFI	$>0,90$	0,961	Sesuai
GFI	$>0,90$	0,927	Sesuai
CMIN/DF	$<2,00$	1,354	Sesuai

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2022)

Setelah melakukan penyesuaian mana saja indikator variabel yang tersisa, untuk mengetahui dan memudahkan peneliti untuk melihat variabel yang masih ada. Indikator yang masih ada setelah peneliti melakukan uji fit model dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Indikator Fit**

Item	Pernyataan
PI2	Jika saya percaya pada satu produk, maka niat pembelian saya meningkat.
PI3	Saya bersedia merekomendasikan <i>skincare</i> Somethinc kepada kerabat saya.
EWOM1	Saya lebih paham mengenai produk <i>skincare</i> Somethinc saat saya menerima informasinya di ulasan <i>online</i> .
EWOM2	Saat saya melihat <i>e-wom</i> positif ataupun negatif tentang produk <i>skincare</i> Somethinc, saya cenderung mengubah pendapat saya tentang produk tersebut.
EWOM3	Komentar baik atau buruk tentang produk <i>skincare</i> Somethinc memengaruhi saya bagaimana mempertimbangkan produk tersebut.

EWOM4	E-wom yang tersebar mengenai produk <i>skincare</i> Somethinc adalah penting bagi saya.
SMM1	Saya akan menggunakan sosial media untuk menambah informasi mengenai produk <i>skincare</i> Somethinc
SMM3	Pemasaran sosial media yang dilakukan Somethinc sangat menarik.
BI2	Saya yakin produk <i>skincare</i> Somethinc mempunyai manfaat yang bagus.
BI4	Saya merasa yakin dengan produk <i>skincare</i> Somethinc.

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa uji hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

Uji hipotesis variabel *e-wom* terhadap *purchase intention* mempunyai C.R sebesar 1,768 yang mengartikan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 1,96. Hal tersebut menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan yang terjadi dalam pengaruh *e-wom* terhadap variabel *purchase intention*.

Uji hipotesis variabel *e-wom* terhadap *brand image* mempunyai C.R sebesar 3,933 yang mengartikan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 1,96. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang positif yang terjadi dalam pengaruh *e-wom* terhadap variabel *brand image*.

Uji hipotesis variabel *social media marketing* terhadap *brand image* mempunyai C.R sebesar 4,497 yang mengartikan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 1,96. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang positif yang terjadi dalam pengaruh *e-wom* terhadap variabel *brand image*.

Uji hipotesis variabel *social media marketing* terhadap *purchase intention* mempunyai C.R sebesar 3,898 yang mengartikan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 1,96. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang positif yang terjadi dalam pengaruh *social media marketing* terhadap variabel *purchase intention*.

Uji hipotesis variabel *brand image* terhadap *purchase intention* mempunyai C.R sebesar 4,055 yang mengartikan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 1,96. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang positif yang terjadi dalam pengaruh *brand image* terhadap variabel *purchase intention*.

**Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	Jalur	C.R	P	Hasil
H1	<i>E-wom</i> → <i>Purchase Intention</i>	1,768	0,077	Ditolak
H12	<i>E-wom</i> → <i>Brand Image</i>	3,933	***	Diterima
H13	<i>Social Media Marketing</i> → <i>Brand Image</i>	4,497	***	Diterima
H14	<i>Social Media Marketing</i> → <i>Purchase Intention</i>	3,898	***	Diterima
H15	<i>Brand Image</i> → <i>Purchase Intention</i>	4,055	***	Diterima

Ket: \*\*\* diterima dengan level 0,05

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2022)

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil menunjukkan bahwa hipotesis H<sub>1</sub> **ditolak**. Terdapat variabel *e-wom* menjelaskan bahwa tidak mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel *purchase intention*.

Dengan adanya hasil uji ini, dapat dipastikan jika *e-wom* dari produk *skincare* Somethinc tidak dapat meningkatkan atau mendorong *purchase intention* konsumen.

Hasil menunjukkan bahwa hipotesis H<sub>2</sub> **diterima**. Terdapat variabel *e-wom* menjelaskan bahwa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel *brand image*. Dengan adanya hasil uji ini, dapat dipastikan jika *e-wom* positif yang ada dari produk *skincare* Somethinc membuat *brand image* dari produk *skincare* Somethinc bagus di mata dan dibenak konsumen.

Hasil menunjukkan bahwa hipotesis H<sub>3</sub> **diterima**. Terdapat variabel *social media marketing* menjelaskan bahwa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel *brand image*. Dengan adanya hasil uji ini, dapat dipastikan jika *social media marketing* dari produk *skincare* Somethinc yang bagus, konsisten, inovatif, dan kreatif dapat membangun *brand image* yang baik dari produk *skincare* Somethinc saat melihat *social media* Somethinc.

Hasil menunjukkan bahwa hipotesis H<sub>4</sub> **diterima**. Terdapat variabel *social media marketing* menjelaskan bahwa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel *purchase intention*. Dengan adanya hasil uji ini, dapat dipastikan jika *social media marketing* dari produk *skincare* Somethinc membuat dan mendorong *purchase intention* konsumen saat melihat *social media marketing* yang dilakukan Somethinc.

Hasil menunjukkan bahwa hipotesis H<sub>5</sub> **diterima**. Terdapat variabel *brand image* menjelaskan bahwa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel *purchase intention*. Dengan adanya hasil uji ini, dapat dipastikan jika *brand image* dari produk *skincare* Somethinc membuat dan mendorong *purchase intention* konsumen karena sudah terbentuk kesan *brand image* produk *skincare* Somethinc di mata konsumen.

## Saran

### Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti objek yang sama dengan penelitian ini ataupun dapat mengganti objek pada penelitian ini seperti MsGlow, Scarlett, Avoskin yang merupakan brand *skincare* lokal yang masuk top 10 brand *skincare*. Lalu, peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lainnya yang terkait dengan variabel *purchase intention* seperti kualitas produk, harga, kepercayaan merek dan yang lainnya. Terakhir, peneliti selanjutnya dapat menggunakan atau mengganti *software* daripada penelitian ini seperti menggunakan Lisrel, SmartPLS, dan yang lainnya.

### Bagi Perusahaan

Pada variabel *purchase intention* indikator "Saya berniat membeli produk *skincare* Somethinc di masa mendatang" adalah jawaban negatif terbanyak. Hal ini juga menunjukkan, bahwa produk *skincare* Somethinc juga dapat membuat strategi pemasaran yang lebih baik lagi agar konsumen memiliki *purchase intention* yang tinggi.

Pada variabel *e-wom* indikator "E-wom yang tersebar mengenai produk *skincare* Somethinc adalah penting bagi saya" adalah jawaban negatif terbanyak. Hal ini juga menunjukkan, bahwa produk *skincare* Somethinc dapat memperluas strategi *e-wom* yang ada di jejaring internet.

Pada variabel *social media marketing* indikator "Interaksi dari *followers* yang ada di sosial media Somethinc dapat membantu saya." adalah jawaban negatif terbanyak. Hal ini juga menunjukkan bahwa produk *skincare* Somethinc dapat meningkatkan segmen konten interaksi dengan konsumen agar konsumen dapat terbantu sesuai dengan kebutuhan informasinya.

Pada variabel *brand image* indikator "Saya merasa yakin dengan produk *skincare* Somethinc." adalah jawaban negatif terbanyak. Hal ini juga menunjukkan, bahwa produk *skincare* Somethinc harus berusaha untuk bagaimana cara agar *brand image* yang tertanam dibenak konsumen kepada produk *skincare* Somethinc adalah baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmed, M. A., & Zahid, Z. (2014). Role of social media marketing to enhance CRM and brand equity in terms of purchase intention. *Asian Journal of Management Research*, 4(3), 533–549.
- Akyüz, A. (2013). Determinant factors influencing e-wom. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(11), 159. <https://doi.org/10.5901/mjss.2013.v4n11p159>
- Ariffin, S. K., Mohan, T., & Goh, Y.-N. (2018). Influence of consumers' perceived risk on consumers' online purchase intention. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 12(3), 309–327. <https://doi.org/10.1108/JRIM-11-2017-0100>
- Boo, S., & Kim, J. (2013). Comparison of negative ewom intention: an exploratory study. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 14(1), 24–48. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1528008X.2013.749381>
- Briliana, V., & Mursito, N. (2017). Exploring antecedents and consequences of Indonesian Muslim youths' attitude towards halal cosmetic products: A case study in Jakarta. *Asia Pacific Management Review*, 22(4), 176–184.
- Chan, Y. Y. Y., & Ngai, E. W. T. (2011). Conceptualising electronic word of mouth activity: an input process output perspective. *Marketing Intelligence & Planning*, 29(5), 488–516. <https://doi.org/10.1108/02634501111153692%0A%0A>
- Cheung, C. M. K., & Thadani, D. R. (2010). The effectiveness of electronic word-of-mouth communication: a literature analysis. *Bled EConference*, 23, 329–345. <https://aisel.aisnet.org/bled2010/18>
- Compas.co.id. (2021). *10 Brand Skincare Lokal Terlaris di Online Marketplace - Kompas*. <https://compas.co.id/article/brand-skincare-lokal-terlaris/>
- Damayanti, S., Chan, A., & Barkah, C. S. (2021). Pengaruh social media marketing terhadap brand image My Pangandaran Tour and Travel. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 852–862.
- Eagleman, A. N. (2013). Acceptance, motivations, and usage of social media as a marketing communications tool amongst employees of sport national governing bodies. *Sport Management Review*, 16(4), 488–497. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2013.03.004>
- Gadhafi, M. (2015). Pengaruh electronic word of mouth terhadap niat pembelian yang dimediasi oleh citra merek pada produk laptop Acer di Surabaya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya 2015. *SI Thesis, STIE Perbanas Surabaya*.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis 6th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hariono, L. (2019). Apakah e-wom (electronic word of mouth) bisa mengalahkan wom (word of mouth) dalam mempengaruhi penjualan produk kuliner. *Competence : Journal of Management Studies*, 12(1). <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v12i1.4946>
- Hsu, H. Y., & Tsou, H.-T. (2011). Understanding customer experiences in online blog

environments. *International Journal of Information Management*, 31(6), 510–523. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2011.05.003>

- Kala, D., & Chaubey, D. S. (2018). The effect of e-wom communication on brand image and purchase intention towards lifestyle products in India. *International Journal of Services, Economics and Management*, 9(2), 143–157.
- Kamran, M. (2021). Evaluation of the impact of sales promotion and store ambience on customer purchase intention: A case of supermarkets in Pakistan. *RJ Journal of Business Management & Social Sciences*, 1(1). <https://researchersjunction.com/index.php/RJ-JBMSS/article/view/16%0A>
- Khan, I., & Rahman, Z. (2016). E-tail brand experiences influence on e-brand trust and e-brand loyalty: The moderating role of gender. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 44(6), 588–606.
- Lipsman, A., Mudd, G., Rich, M., & Bruich, S. (2012). The power of “like”: How brands reach (and influence) fans through social-media marketing. *Journal of Advertising Research*, 52(1), 40–52. <https://doi.org/10.2501/JAR-52-1-040-052>
- Ma, S. (2017). Fast or free shipping options in online and Omni-channel retail? The mediating role of uncertainty on satisfaction and purchase intentions. *The International Journal of Logistics Management*, 28(4), 1099–1122. <https://doi.org/10.1108/IJLM-05-2016-0130>
- Matute, J., Polo-Redondo, Y., & Utrillas, A. (2016). The influence of ewom characteristics on online repurchase intention: Mediating roles of trust and perceived usefulness. *Online Information Review*, 40(7), 1090–1110. <https://doi.org/10.1108/OIR-11-2015-0373>
- Maulan, S., Omar, N. A., & Ahmad, M. (2016). Measuring halal brand association (HalBA) for Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*, 7(3), 331–354. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2014-0058>
- Naeem, M. (2019). Role of social networking platforms as tool for enhancing the service quality and purchase intention of customers in Islamic country. *Journal of Islamic Marketing*, 10(3), 811–826. <https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2018-0214>
- Pham, P. H. M., & Gammoh, B. S. (2015). Characteristics of social-media marketing strategy and customer-based brand equity outcomes: a conceptual model. *International Journal of Internet Marketing and Advertising*, 9(4), 321–337. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-26647-3\\_87](https://doi.org/10.1007/978-3-319-26647-3_87)
- Residona, A. S. (2019). Pengaruh electronic word of mouth (ewom) terhadap purchase intention produk skincare dengan brand image sebagai variabel mediasi (Studi pada pengakses akun Instagram @wardahbeauty di Kota Malang). *Riset Manajemen*, 7(2), 82–94. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5961>
- Semuel, H., & Lianto, A. S. (2014). Analisis ewom, brand image, brand trust dan minat beli produk smartpone di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 7–54. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.7-54>
- Setiawati, D., & Madiawati, P. N. (2020). Consumer purchase intention on Tix Id influenced

by social media marketing, brand image, and e-service quality. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 10(2), 110–118. <https://doi.org/10.34010/JURISMA.V10I2.2770>

Solis, B. (2010). Engage: The complete guide for brands and businesses to build, cultivate, and measure success in the new web. *International Journal of Advertising*, 29(3), 505. <https://doi.org/10.2501/S0265048710201300>

Tuten, T. L. (2008). *Advertising 2.0: social media marketing in a web 2.0 world: social media marketing in a web 2.0 world*. <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=F7BzCgAAQBAJ>

Zahoor, S. Z., & Qureshi, I. H. (2017). Social media marketing and brand equity: A literature review. *IUP Journal of Marketing Management*, 16(1), 47–64. <https://ssrn.com/abstract=3174568>