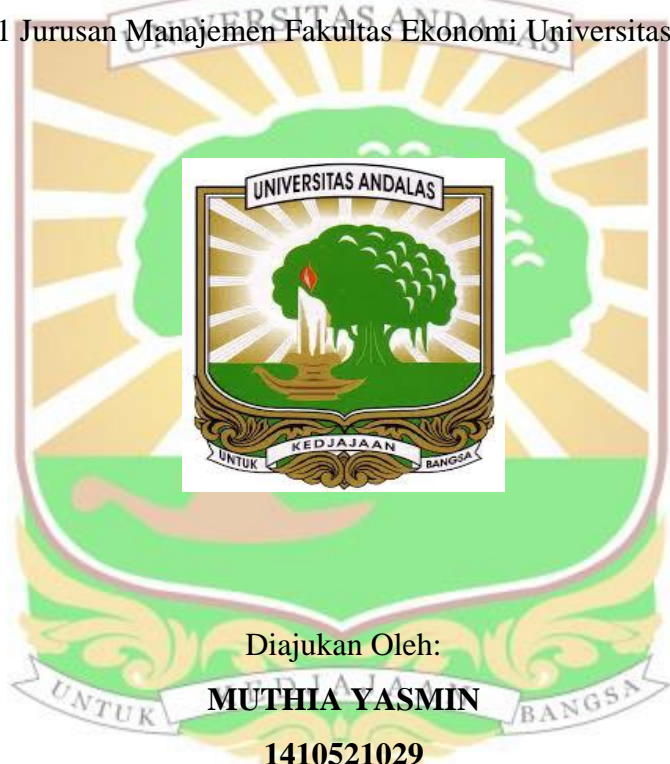


**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, DAN  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP *PURCHASE INTENTION* JASA MAKE  
*UP ARTIST* DI ERA *NEW NORMAL* PANDEMI COVID-19 DI PROVINSI  
SUMATERA BARAT**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program  
Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

**MUTHIA YASMIN**

**1410521029**

**Pembimbing : Dr. Dessy Kurnia Sari, SE, M.Bus (Adv), Ph.D**

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
JUNI 2021**



No. Alumni Universitas	MUTHIA YASMIN	No. Alumni Fakultas
------------------------	---------------	---------------------

a) Tempat/Tgl Lahir : Padang/11 Maret 1996 b) Nama Orang Tua : Agus Ramadhan dan Yoswita Syakur c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No Bp 1410521029 f) Tanggal Lulus : 24 Juni 2021 g) Prediket Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK : 3,53 i) Lama Studi : 6 tahun 10 bulan j) Alamat Orang Tua : Jl. Jati IV no.12 Padang, Sumatera Barat.

**PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH, BRAND IMAGE, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP PURCHASE INTENTION JASA MAKE UP ARTIST DI ERA NEW NORMAL PANDEMI COVID-19 DI PROVINSI SUMATERA BARAT**

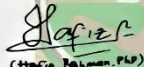
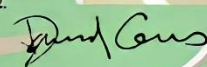
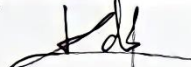
Skripsi oleh *Muthia Yasmín*  
Pembimbing : *Dr. Dessy Kurnia Sari, SE. M.Bus (Adv), Ph.D*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *electronic word of mouth*, *brand image*, dan *service quality* terhadap *purchase intention* jasa *make up artist* pada masa *new normal* pandemi Covid-19 di provinsi Sumatera Barat. Sampel penelitian ini adalah wanita konsumen jasa *make up artist* di era *new normal* pandemi Covid-19 di provinsi Sumatera Barat sebanyak 170 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik survey *explanatory research* dengan *Non Probability Sampling*. Pengelolaan data penelitian dilakukan dengan mengikuti *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* untuk mengecek hubungan antar variabel, serta mengecek *Composite Reliability* untuk menguji tingkat reliabelnya, juga adanya pengecekan *R-Square* dan *t-statistic* untuk pengujian hipotesis. Semua pengolahan data itu dilakukan dengan menggunakan software *SmartPLS ver 3.3.3*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *electronic word of mouth*, *brand image*, dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *purchase intention* jasa *make up artist* pada masa *new normal* pandemi Covid-19 di provinsi Sumatera Barat.

Kata Kunci : *Electronic word of mouth; brand image, service quality; purchase intention; make up artist; pandemi Covid-19.*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 24 Juni 2021

Tanda Tangan	1.  (Hafiz Rahman, Ph.D)	2. 	3. 
Nama Terang	Hafiz Rahman, SE. MSBS. Ph.D	Donard Games, SE, M.Bus (Adv). Ph.D	Dr. Dessy Kurnia Sari, SE. M.Bus (Adv), Ph.D

Abstrak telah disetujui oleh :

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

**Hendra Lukito SE, MM, Ph.D**  
NIP. 197208262003122004



Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas
No. Alumni Fakultas	Nama: Tanda Tangan:
No Alumni Universitas	Nama: Tanda Tangan: