

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
(E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HAND BODY*  
*LOTION* MARINA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**Lisa Mar'atus Solikhah**  
**19012010055/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
(E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HAND BODY*  
*LOTION* MARINA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Program Studi Manajemen**



**Diajukan oleh :**

**LISA MAR'ATUS SOLIKHAH**

**19012010055/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
DAN BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
“VETERAN” JAWA TIMUR**

**2023  
*LOTION* MARINA**

**Disus**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
(E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HAND BODY*  
*LOTION MARINA***

**Disusun Oleh :**

**LISA MAR'ATUS SOLIKHAH**  
**19012010055/FEB/EM**

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Pada Tanggal : 28 Juli 2023**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Dra. Ec. Nurtanti Takarini, M.Si**  
**NIP. 196508141991032001**

**Pembimbing Utama**

**Dra. EC. Siti Aminah, M.M**  
**NIP. 196107121988032001**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP**  
**NIP. 196304201991032001**



### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lisa Mar'atus Solikhah  
NPM : 19012010055  
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Electronic Word Of Mouth (E-WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hand Body Lotion Marina

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil Karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apa pun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.



Surabaya, 31 Juli 2023

Yang Menyatakan

(Lisa Mar'atus Solikhah)

## KATA PENGANTAR

Dalam penyusunan skripsi ini mengucapkan banyak terimakasih sebesar- besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari bahwa dalam ini segala keberhasilan dan kesuksesan tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penyusunan Skripsi hingga selesai.
2. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si,CRP selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si. selaku koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Dra. EC. Siti Aminah, M.M selaku dosen pembimbing Skripsi
6. Kedua Orang Tua (Saiful dan Umi) orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat dan sandaran terkuat. Yang tidak hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan dan impian penulis, dan terimakasih berkat doa dan dukungan dari bapak dan ibu.
7. Mas Abdul Rozak yang selalu menjadi motivasi penulis untuk terus berjuang dan semangat dalam mengejar cita-cita dan yang selalu memberikan dukungan doa dan juga materi. Terimakasih telah menjaga Penulis dan menjadi kakak yang baik untuk penulis.
8. Keluarga besar yang telah memberikan doa, materi serta semangat dalam menyusun skripsi dan menyelesaikan kuliah.
9. Nabila Ayu Kristina dan Poppy Avianti selaku sahabat Penulis yang telah membantu dan menemani Penulis selama pada bangku perkuliahan.

10. Sahabat saya Elisa, Nabila dwi, Islamia, Ladhina, Eka, Ika, Lala, Ara,Lulu, Vivi, Icha, Bella, Fika, sahabat FBF dan anggota KKN kelompok 113 yang senantiasa selalu mendukung, menguatkan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
11. Teman-teman angkatan 2019 yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis dalam proses penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang mendasar pada skripsi ini. Oleh karena itu penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang membangun untuk penyempurnaan kedepannya. Dan juga penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Penelitian terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Pemasaran.....	18
2.2.2 Kualitas Produk .....	19
2.2.2.1 Pengertian kualitas produk .....	19
2.2.2.2 Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas produk .....	20
2.2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	22
2.2.3 <i>Electronic word of mouth</i> (e-WOM) .....	23
2.2.3.1 Pengertian <i>Electronic word of mouth</i> (e-WOM).....	23
2.2.3.2 Perbedaan <i>Electronic word of mouth</i> (e-WOM) dan <i>Word of mouth</i> (E-WOM).....	24
2.2.3.3 Karakteristik <i>Electronic Word Of Mouth</i> (e-WOM).....	25
2.2.3.4 Indikator <i>Electronic word of mouth</i> (e-WOM).....	26
2.2.4 Keputusan Pembelian.....	27
2.2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	27
2.2.4.2 Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.....	28
2.2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	29
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	30
2.3.1 Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian.....	30
2.3.2 Pengaruh <i>electronic word of mouth</i> (e-WOM) terhadap keputusan	

pembelian.....	31
2.4 Kerangka konseptual.....	33
2.5 Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Definisi Operasional dan pengukuran variabel.....	35
3.1.1 Variabel Dependen.....	35
3.1.1.1 Keputusan Pembelian (Y).....	36
3.1.2 Variabel Independen.....	37
3.1.2.1 Kualitas Produk (X1).....	37
3.1.2.2 <i>Electronic Word Of Mouth</i> (e-Wom).....	39
3.1.3 Pengukuran Variabel.....	40
3.2 Teknik penentuan sampel.....	41
3.2.1 Populasi.....	41
3.2.2 Sampel.....	41
3.2.3 Teknik Sampling.....	42
3.2.4 Jenis Data.....	42
3.2.4.1 Data Primer.....	42
3.2.4.2 Data Sekunder.....	43
3.2.5 Metode Pengumpulan data.....	43
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.3.1 Uji Validitas .....	44
3.3.2 Uji reliabilitas .....	45
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	45
3.4.1 Teknik analisis data.....	45
3.4.2 Cara kerja PLS.....	46
3.4.3 Model Spesifikasi PLS.....	47
3.4.4 Langkah-langkah PLS.....	47
3.4.5 Asumsi PLS.....	54
3.4.6 Ukuran Sampel.....	55



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	56
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Deskripsi Karakteristik responden.....	58
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
4.2.1.2 Karakteristik berdasarkan angkatan.....	59
4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Fakultas .....	60
4.2.2 Deskripsi variabel.....	61
4.2.2.1 Deskripsi variabel Kualitas Produk (X1) .....	61
4.2.2.2 Deskripsi Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i> (e-WOM) (X2).....	64
4.2.2.3 Deskripsi variabel Keputusan Pembelian (Y).....	67
4.3 Deskripsi Hasil Analisis Data.....	69
4.3.1 Evaluasi Outlier .....	69
4.3.2 Interpretasi Hasil Data PLS.....	71
4.3.2.1 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator) .....	71
4.3.2.2 Gambar Outer Model.....	78
4.3.2.3 inner Model (Pengujian Model Struktural).....	78
4.3.2.4 Pengujian Hipotesis.....	80
4.3.2.5 Gambar Inner Model .....	81
4.4 Pembahasan .....	82
4.4.1 Pengaruh Kualitas produk terhadap keputusan pembelian.....	82
4.4.2 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> (e-WOM) terhadap keputusan pembelian.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel1.1 <i>Top Brand Index</i> .....	8
Tabel4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	59
Tabel4.3 Karakteristik berdasarkan Fakultas .....	60
Tabel4.4 Deskripsi variabel kualitas produk (X1) .....	61
Tabel4.5 Deskripsi Variabel Electronic Word Of Mouth (e-WOM) (X2).....	64
Tabel4.6 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	67
Tabel4.7 Hasil Uji Outlier.....	70
Tabel4.8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values) .....	72
Tabel4.9 <i>Cross Loading</i> .....	74
Tabel4.10 Average Variance Extracted (AVE).....	75
Tabel4.11 Composite Reliability .....	76
Tabel4.12 Laten Variable Correlations .....	77
Tabel4.13 R-Square.....	79
Tabel4.14 <i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)</i> .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Perkembangan trend Belanja Online .....	3
Gambar 1.3 Suhu Kota Surabaya seminggu terakhir .....	6
Gambar 1.4 Berita mengenai <i>Hand Body Lotion</i> Marina .....	7
Gambar 1.5 <i>Review Handbody</i> Marina pada media social Tiktok .....	10
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 3.1 Model diagram jalur .....	49
Gambar 4.1 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square .....	78
Gambar 4.2 Inner Model dengan nilai Signifikansi T-Statistic Bootstraping .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	88
Lampiran 2. Tabulasi Data .....	94
Lampiran 3. Hasil Olah Data .....	96

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HAND BODY LOTION* MARINA**

Oleh :

**Lisa Mar'atus Solikhah**

**Abstrak**

Peningkatan pengguna internet membuat konsumen semakin memperhatikan produk yang akan dibeli salah satunya perawatan tubuh yaitu *hand body lotion* yang mengalami tingkat persaingan yang semakin sulit dikarenakan menjadi salah perawatan tubuh yang dibutuhkan oleh konsumen dalam merawat kulit tubuh, maraknya penggunaan internet pada layanan *e-commerce* membuat konsumen dengan mudah memberikan pendapat ataupun komentar mengenai kualitas produk yang telah dibeli atau digunakan, *Hand Body Lotion* Marina menjadi salah satu merek perawatan diri yang banyak diminati oleh masyarakat terutama pada produk *hand body lotion*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pemasaran viral e-Wom terhadap keputusan pembelian produk Marina *Hand Body Lotion*.

Penelitian dilakukan terhadap 70 responden yang merupakan mahasiswa/mahasiswi UPN Veteran Jawa Timur yang telah menggunakan atau membeli produk *Hand Body Lotion* Marina dengan pengumpulan data kuesioner dan dipilih menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik Purposive sampling. Data disebar dan dikumpulkan kemudian diolah dengan teknik analisis Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menerangkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian produk *Hand Body Lotion* Marina dan pemasaran viral E-Wom berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian produk *Hand Body Lotion* Marina.

**Kata Kunci: Kualitas Produk; Electronic Word of Mouth; keputusan pembelian; perawatan tubuh; E-Wom**