

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN WORD OF MOUTH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
MULTIVITAMIN HEMAVITON”**

**(Studi pada pengunjung Apotek Klinik Pratama Medika  
Pradhana,Rungkut,Surabaya)**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :**

**DEBORAH YESSINTA TAN**

**NPM 1512010074 / FEB / EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN“**

**JAWA TIMUR**

**2022**

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN WORD OF MOUTH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
MULTIVITAMIN HEMAVITON”**

**(Studi pada pengunjung Apotek Klinik Pratama Medika  
Pradhana,Rungkut,Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



**Disusun oleh :**

**DEBORAH YESSINTA TAN**

**NPM 1512010074 / FEB / EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

**JAWA TIMUR**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN WORD OF MOUTH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MULTIVITAMIN  
HEMAVITON**


**(Studi pada pengunjung Apotek Klinik Pratama Medika  
Pradhana, Rungkut, Surabaya)**

Disusun Oleh:

**DEBORAH YESSINTA TAN**  
**1512010074/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 : 1 April 2022

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


  
**Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.**  
**NIP. 1962061619890320001**

**Pembimbing Utama**

  
**Ugy Soehantoro, S.E.M.M**  
**NIP.196708182021211001**

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

27 JUN

  
**Prof. Dr. Saadatul Huda, S.E., M.T.**  
**NIP. 195908281990031001**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Disini penulis mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MULTIVITAMIN HEMAVITON”(Studi pada pengunjung Apotek Klinik Pratama Medika Pradhana,Rungkut,Surabaya). Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan tugas akhir sesuai kurikulum yang ada untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan, serta untuk menerapkan dan membandingkan teori dalam perkuliahan yang diterima dengan realitas sebenarnya. Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka dikesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Syamsul Huda, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Sulastri Irbayuni, SE, MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. iii
4. Ugy Soebiantoro,SE.MM,. selaku dosen pembimbing yang membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi.
5. Terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan moril serta doa dan restunya selama ini.

6. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya khususnya,Elvina Diah P.SM,. Yang sudah membantu saya dari awal kuliah sampai menentukan judul skripsi hingga lulus,Apra-apri alias Arfiattia Rahma A.A,SM,. yang selalu mendukung saya di segala kondisi,Savira Amanda P.P,S.Ikom,. sebagai konsultan pendamping di segala urusan,Dyna Putri,SM,. yang ikut medoakan kelulusan saya,dan sahabat-sahabat lainnya yang namanya belum tersebut.
7. Terimakasih kepada teman teman angkatan 2015,2016,2017 yang sudah membantu saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Serta para pihak yang telah memberikan pandangan terhadap penelitian ini.

Penyusun menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran sangat diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan penyusunan yang selanjutnya,sehingga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan.

Surabaya, 10 Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 7           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 7           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....   | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>9</b>    |
| 2. 1 Penelitian Terdahulu .....  | 9           |
| 2. 2 Landasan Teori.....   | 11          |
| 2.2.1 Pengertian Pemasaran.....  | 11          |
| 2.2.2 Manajemen Pemasaran .....  | 11          |
| 2.2.3 Pengertian Produk.....   | 13          |
| 2.2.4 Perilaku Konsumen.....   | 14          |
| 2.2.5 Kualitas Produk.....   | 15          |
| 2.2.5.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk Pada masa<br>sekarang ini..... | 17          |
| 2.2.5.2 Indikator Kualitas Produk.....   | 19          |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 2.2.6                                     | Word of Mouth (Mulut ke mulut).....   | 20        |
| 2.2.6.1                                   | Pengukuran word of mouth .....  | 23        |
| 2.2.6.2                                   | Kekuatan word of mouth .....  | 24        |
| 2.2.6.3                                   | Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya word of mouth.....               | 25        |
| 2.2.6.4                                   | Indikator word of mouth.....  | 25        |
| 2.2.7                                     | Keputusan pembelian.....  | 26        |
| 2.2.7.1                                   | Pengertian Keputusan pembelian.....   | 26        |
| 2.2.7.2                                   | Faktor yang mempengaruhi proses keputusan pembelian.....                    | 28        |
| 2.2.7.3                                   | Pihak-pihak yang Terlibat dalam Proses Keputusan Pembelian<br>konsumen..... | 30        |
| 2.2.7.4                                   | Indikator Keputusan Pembelian.....  | 31        |
| 2.3                                       | Hubungan Antar Variable.....  | 31        |
| 2.3.1                                     | Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....                  | 31        |
| 2.3.2                                     | Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....             | 32        |
| 2.4                                       | Kerangka Konseptual.....  | 34        |
| 2.5                                       | Hipotesis .....   | 34        |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b> |   | <b>35</b> |
| 3. 1                                      | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....                           | 35        |
| 3.1.1                                     | Definisi Operasional .....  | 35        |
| 3.1.2                                     | Kualitas Produk (X1).....   | 35        |
| 3.1.3                                     | Word Of Mouth (X2).....   | 35        |
| 3.1.4                                     | Keputusan Pembelian (Y).....  | 36        |
| 3.2                                       | Pengukuran Variabel.....  | 36        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.3 Teknik Penentuan Sampel.....                       | 37        |
| 3.3.1 Populasi .....                                   | 37        |
| 3.3.2 Sampel.....                                      | 37        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                       | 38        |
| 3.4.1 Jenis Data .....                                 | 38        |
| 3.4.2 Sumber Data.....                                 | 38        |
| 3.4.3 Teknik Pengumpulan Data .....                    | 38        |
| 3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....             | 39        |
| 3.5.1 Teknik Analisis.....                             | 39        |
| 3.5.2 Kegunaan Metode PLS.....                         | 39        |
| 3.5.3 Cara Kerja PLS.....                              | 39        |
| 3.5.4 Model Spesifikasi PLS.....                       | 40        |
| 3.6 Langkah – langkah PLS.....                         | 42        |
| 3.7 Asumsi PLS.....                                    | 50        |
| 3.8 Sample Size .....                                  | 50        |
| 3.9 Uji Kecocokan Model Struktural (Inner Model) ..... | 51        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>             | <b>55</b> |
| 4.1. Deskriptif Hasil Penelitian.....                  | 55        |
| 4.1.1. Profil Hemaviton .....                          | 55        |
| 4.1.2. Profil Tempat Penelitian.....                   | 58        |
| 4.1.3. Visi dan Misi.....                              | 59        |
| 4.1.4. Identitas tempat penelitian.....                | 59        |
| 4.1.5. Analisis Karakteristik Responden.....           | 60        |



|   |           |
|---|-----------|
| 4.2.1. Deskripsi Variabel Kualitas Produk dan Indikatornya.....     | 61        |
| 4.2.2. Deskripsi Variabel Word of Mouth dan Indikatornya.....       | 65        |
| 4.2.3. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian dan Indikatornya..... | 67        |
| 4.3. Analisa Data.....  | 70        |
| 4.3.1 Evaluasi Outlier.....   | 70        |
| 4.3.2 Evaluasi Realibilitas.....                                    | 78        |
| 4.3.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....                 | 80        |
| 4.3.4 Pengujian Hipotesis.....                                      | 81        |
| 4.4 Pembahasan.....   | 82        |
| 4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....    | 82        |
| 4.4.2 Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian.....      | 83        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>85</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 85        |
| 5.2 Saran.....  | 86        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>87</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>89</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Hasil penjualan produk multivitamin di Indonesia dalam lima tahun terakhir menurut Top Brand Index.....                                    | 4  |
| Tabel 1.2 Penjualan Produk Multivitamin Hemaviton Periode Tahun 2018-2020 di Apotek Klinik Pratama Medika Pradhana Rungkut,Surabaya(dalam unit)..... | 5  |
| Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Koefisien Korelasi.....   | 52 |
| Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Koefisien Determinasi.....  | 53 |
| Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....   | 60 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....  | 60 |
| Tabel 4.3 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai kualitas produk (X1).....   | 61 |
| Tabel 4.4 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai Word of Muth (X2).....  | 65 |
| Tabel 4.5 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai keputusan pembelian (Y).....  | 67 |
| Tabel 4.6 Outlier Data.....  | 72 |
| Tabel 4.7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....  | 76 |
| Tabel 4.8 Average variance extracted (AVE).....  | 77 |
| Tabel 4.9 Realibilitas Data Composite Reliability.....   | 78 |
| Tabel 4.10 Latent Variable Correlations.....   | 79 |
| Tabel 4.11 R Square.....   | 80 |
| Tabel 4.12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values).....  | 81 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Kerangka Konseptual.....                    | 28 |
| Gambar 3.1 Pengukuran Variabel menggunakan skala Likert..... | 36 |
| Gambar 3.2 Langkah – Langkah Analisis PLS.....               | 42 |
| Gambar 3.3 Gambar diagram jalur PLS .....                    | 44 |
| Gambar 4.1 Hasil Olah Data.....                              | 73 |

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN WORD OF MOUTH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
MULTIVITAMIN HEMAVITON**

**(Studi pada pengunjung Apotek Klinik Pratama Medika  
Pradhana Rungkut, Surabaya)**

**DEBORAH YESSINTA TAN**

**NPM. 1512010074**

**ABSTRAK**

Hemaviton adalah salah satu produk multivitamin dan suplemen untuk menjaga stamina dan kesehatan tubuh yang di produksi oleh PT.Tempo Scan Pasific Tbk yang bergerak di bidang perdagangan produk farmasi. Peneliti melakukan penelitian ini karena multivitamin Hemaviton yang mengalami penurunan penjualan mulai tahun 2018 sampai ahun 2020. Tujuan penelitian ini (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk multivitamin Hemaviton di Apotek Klinik Medika Pradhana Rungkut,Surabaya. (2) Untuk mengetahui pengaruh Word of mouth terhadap keputusan pembelian produk multivitamin Hemaviton di Apotek Klinik Medika Pradhana Rungkut,Surabaya.

Populasi dari penelitian ini adalah Konsumen Multivitamin di Apotek Klinik Medika Pradhana Rungkut,Surabaya berjumlah 75 responden. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah teknik non probability sampling tepatnya purposive sampling, Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) variabel Kualitas Produk memberikan kontribusi terhadap keputusan pembelian.(2) Word of Mouth memberikan kontribusi terhadap keputusan pembelian.