

**PENGARUH *E-WOM* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN IPHONE PADA MASYARAKAT DI KOTA JOMBANG**

**SKRIPSI**

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



Diajukan Oleh:

DAVID WIDIANTO

19012010138/FEB/EM

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

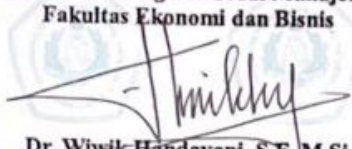
SKRIPSI  
PENGARUH E-WOM DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN IPHONE PADA MASYARAKAT DI KOTA JOMBANG

Disusun oleh


DAVID WIDIANTO  
19012010138/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: 12 Desember 2023

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

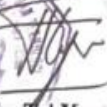
  
Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si  
NIP. 196508141991032001

Pembimbing,  
Pembimbing Utama

  
Drs. Ec. Suprivono, M.M.  
NIP. 196801081989031001

Mengetahui

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

  
Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P., M.Si, CRP  
NIP. 196304201991032001

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : David Widianto

N P M : 19012010138

Tempat / Tgl Lahir : Kediri, 23 Maret 2001

Alamat Rumah : Jln Hayam Wuruk g6 blok c4 Jombang

Judul Artikel : The Influence of E-Wom and Product Quality on iPhone Purchase  
Decisions among People in Jombang City

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil pemikiran saya sendiri dan bukan dari saduran / terjemahan / plagiarisme

Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme, maka saya bersedia apabila kelulusan dan gelar akademik yang sudah saya raih dibatalkan.

Surabaya, 17 Juli 2024



David Widianto  
19012010138

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh *E-Wom* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Iphone pada Masyarakat di Kota Jombang”** dapat diselesaikan dengan tepat. Sekaligus untuk memenuhi salah satu persyaratan jenjang Pendidikan Strata 1 (satu) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M, MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M. Si, CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M. Si. selaku Koord. Progd. Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Drs. Ec. Supriyono, M. M. selaku dosen pembimbing yang sangat membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini
5. Orang tua saya yang tak henti mengucapkan doa serta bantuan dari awal sampai akhir penyusunan skripsi

6. Seluruh sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih membutuhkan banyak perbaikan dan koreksi untuk disempurnakan. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini agar lebih baik. Demikian semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Surabaya, 12 Desember 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>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pemasaran .....	17
2.2.2 Perilaku Konsumen .....	18
2.2.3 <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i> .....	19
2.2.4 Indikator Electronic Word of Mouth (E-WOM) .....	20
2.2.5 Kualitas Produk.....	21
2.2.6 Indikator Kualitas Produk .....	23
2.2.7 Keputusan Pembelian.....	23
2.2.8 Indikator Keputusan Pembelian .....	24
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.3.1 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i> Terhadap Keputusan Pembelian. 26	
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	27
2.4 Kerangka Konseptual.....	28

2.5 Hipotesis penelitian.....	28
<b>BAB III.....</b>	<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	29
3.1.1 Variabel Bebas/Independen (X) .....	29
3.1.2 Variabel Terikat/Dependen (Y) .....	30
3.1.3 Pengukuran Variabel.....	31
3.2 Teknik Penentuan Sampel .....	32
3.2.1 Populasi Penelitian .....	32
3.2.2 Sampel Penelitian.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3.1 Jenis Data .....	33
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.3.3 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.4.1 Uji Validitas .....	34
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	35
3.5.1 Teknik Analisis Data .....	35
3.5.2 Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif.....	37
3.5.3 Cara Kerja PLS .....	39
3.5.4 Model Spesifikasi PLS.....	40
3.5.5 Langkah-langkah PLS.....	40
3.5.6 Asumsi PLS.....	47
3.5.7 Ukuran Sampel.....	47
<b>BAB IV.....</b>	<b>48</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.2 Deskripsi hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Karakteristik Responden .....	49
4.2.2 Deskripsi Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X1) .....	51

4.3 Analisis Data .....	53
4.3.1 Evaluasi Uji Outlier .....	53
4.3.2 Interpretasi Hasil PLS .....	55
4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i> terhadap Keputusan Pembelian Iphone pada Masyarakat di Kota Jombang .....	67
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Iphone pada Masyarakat di Kota Jombang .....	68
<b>BAB V .....</b>	<b>70</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2015-2023.....	2
Tabel 1.2 Data Penjualan Iphone di Toko Juragan Iphone Jombang Agustus 2022-Juli 2023. 4	
Tabel 1.3 Data Penjualan Iphone di Toko Genius Phone Jombang Oktober 2022-September 2023 .....	5
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Electronic Word Of Mouth (X1).....	51
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Kualitas Produk (X2).....	52
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y) .....	53
Tabel 4. 6 Uji Outlier .....	54
Tabel 4.7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values) .....	56
Tabel 4. 8 Cross Loading .....	58
Tabel 4.9 Average variance extracted (AVE).....	59
Tabel 4.10 Composite Reliability .....	60
Tabel 4. 11 Latent Variable Correlations.....	60
Tabel 4. 12 R-square .....	63
Tabel 4. 13 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar Sistem Operasi Seluler di Indonesia Tahun 2018-2023 .....	3
Gambar 1.2 Informasi Negatif Pembelian Iphone .....	7
Gambar 1.3 Informasi Kualitas Produk Iphone .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	28
Gambar 3.1 Model Indikator Reflektif .....	38
Gambar 3.2 Model Indikator Formatif.....	39
Gambar 3.3 Model Diagram Jalur.....	42
Gambar 4.1 Gambar Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square....	62
Gambar 4.2 Gambar Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran. 2 Hasil Kuesioner .....	79
Lampiran. 3 Hasil Olah Data PLS .....	81

## ABSTRAK

### PENGARUH *E-WOM* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE PADA MASYARAKAT DI KOTA JOMBANG

Oleh:

David Widiyanto

19012010138/FEB/EM

Perkembangan internet yang semakin melonjak membuat masyarakat memilih merek *smartphone* terbaik sesuai dengan yang masyarakat butuhkan. Iphone merupakan salah satu produk terbaik bagi sebagian besar masyarakat karena mempunyai *fiture* yang canggih dan berbeda dengan merek lain. Namun pada kenyataannya Iphone masih mendapat ulasan/review yang rendah dari masyarakat. Hal tersebut salah satunya karena kualitas produk Iphone masih kurang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Kualitas produk terhadap keputusan pembelian Iphone pada masyarakat di Kota Jombang.

Penelitian ini menggunakan data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data sekunder diperoleh dari literatur dan internet. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Iphone di Kota Jombang. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Purposive Sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Electronic Word Of Mouth* mampu meningkatkan keputusan pembelian Iphone pada masyarakat di Kota Jombang. (2) Kualitas produk mampu meningkatkan keputusan pembelian Iphone pada masyarakat di Kota Jombang.

**Kata Kunci:** *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)*, **Kualitas Produk, Keputusan Pembelian.**