

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *E-WOM*, DAN *PRICE PERCEPTION*
TERHADAP *PURCHASE DECISION* PRODUK HAND & BODY
LOTION MARINA DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Wulan Nur Aini

21012010156/FEB/EM

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

2025

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *E-WOM*, DAN *PRICE PERCEPTION*
TERHADAP *PURCHASE DECISION* PRODUK HAND & BODY
LOTION MARINA DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

Wulan Nur Aini

21012010156/FEB/EM

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

2025

SKRIPSI

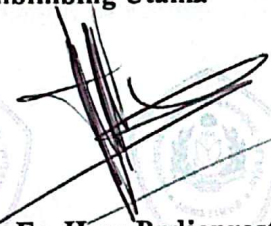
**PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *E-WOM*, DAN *PRICE PERCEPTION*
TERHADAP *PURCHASE DECISION* PRODUK HAND & BODY LOTION
MARINA DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

WULAN NUR AINI
21012010156/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 : 5 Juni 2025**

Pembimbing Utama


Drs. Ec. Hery Pudjoprastyono, M.M
NIP. 19203181988031002

Tim Penguji

Ketua


Dra. Ec. Siti Aminah, M.M
NIP. 196107121988032001

Anggota


Zamrotul Fitriyah, S.E., M.M
NIP. 198012182024212011

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


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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wulan Nur Aini
NPM : 21012010156
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 5 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan



Wulan Nur Aini
NPM. 21012010156

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh *Product Quality*, *E-WOM*, dan *Price Perception* Terhadap *Purchase Decision* Produk Hand & Body Lotion Marina di Kota Surabaya**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.

Selama penyusunan skripsi tidak terlepas dari banyak pihak atas motivasi dan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, serta selaku Dosen Wali Penulis.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Hery Pudjoprastyono, M.M. selaku Dosen Pembimbing penulis, yang telah membimbing penulis selama melakukan penelitian.

5. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Orang tua penulis, terima kasih karena telah memberikan dukungan berupa doa, motivasi, dan bantuan finansial selama ini. Terima kasih karena telah berusaha sekuat tenaga agar penulis dapat lulus sebagai sarjana. Pencapaian ini adalah salah satu cita-cita orang tua penulis, karena beliau tidak pernah merasakan bangku perkuliahan. Mohon doa dan ridho-Nya agar perjalanan penulis selanjutnya dapat lebih membanggakan. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan, kemudahan, dan kebahagiaan kepada orang tua penulis, aamiin.
7. Keluarga Himpunan Mahasiswa Manajemen UPN Veteran Jawa Timur terutama angkatan 21, terimakasih telah banyak memberikan warna selama penulis berkuliah, semoga hidup kalian selalu diberi kemudahan dan kebahagiaan.
8. Teman dekat dan sahabat penulis, sebelumnya mohon maaf karena tidak bisa menyebut nama kalian satu per satu di sini, tetapi nama kalian akan selalu abadi di hati penulis. Terima kasih banyak atas dukungan dan bantuan kalian kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga apa yang kalian impikan dapat tercapai dan perjalanan kalian selalu diberi kemudahan.
9. Dan terakhir, kepada penulis sendiri, Wulan Nur Aini. Apresiasi dan terima kasih atas kerja kerasnya melewati segala lika-liku dalam menyelesaikan

studi ini. Selamat, salah satu impianmu tercapai. Jangan lupa bersyukur. Semoga kamu dan orang sekitarmu dapat berbangga atas pencapaian ini. Masih banyak yang harus dicapai, perjalanan masih panjang. Apa pun yang akan terjadi nantinya, jangan pernah lupa, semua sudah diatur oleh-Nya dan itu adalah yang terbaik. Selalu usahakan menjadi orang baik, Wulan. Semoga Allah selalu meridhoi langkahmu, aamiin.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 16 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teori.....	14
2.2.1 Manajemen Pemasaran	14
2.2.2 Product Quality	16
2.2.3 E-WOM	18
2.2.4 Price Perception	20
2.2.5 Purchase Decision.....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel	24
2.3.1 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	24
2.3.2 Pengaruh <i>E-WOM</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	25
2.3.3 Pengaruh <i>Price Perception</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	26
2.4 Kerangka Konseptual	27
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	30
3.1.1 Variabel Bebas	30
3.1.2 Variabel Terikat	33
3.1.3 Pengukuran Variabel.....	35
3.2 Teknik Penentuan Sampel	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1 Jenis Data.....	38

3.3.2 Sumber Data	38
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4 Uji Validitas dan Reabilitas.....	39
3.4.1 Uji Validitas.....	39
3.4.2 Uji Reliabilitas	40
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	40
3.5.2 Cara Kerja PLS	43
3.5.3 Langkah - Langkah PLS	43
3.5.4 Asumsi PLS	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	52
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	53
4.2.2 Deskripsi Variabel <i>Product Quality</i>	56
4.2.3 Deskripsi Variabel <i>E-WOM</i>	58
4.2.4 Deskripsi Variabel <i>Price Perception</i>	60
4.2.5 Deskripsi Variabel <i>Purchase Decision</i>	62
4.3 Analisis Data	64
4.3.1 Outer Model.....	64
4.3.2 Inner Model.....	70
4.3.3 Uji Hipotesis	71
4.4 Pembahasan	73
4.4.1 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	73
4.4.2 Pengaruh <i>E-WOM</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	74
4.4.3 Pengaruh <i>Price Perception</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Sub Kategori Hand & Body Lotion	3
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Product Quality (X1) .	56
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel E-WOM (X2)	58
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Price Perception (X3)	60
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Purchase Decision</i> (Y)	62
Tabel 4. 7 Nilai <i>Outer Loading</i>	65
Tabel 4. 8 Nilai <i>Cross Loading</i>	66
Tabel 4. 9 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	68
Tabel 4. 10 Nilai <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel 4. 11 Nilai Laten Variabel Correlations	69
Tabel 4. 12 Nilai R-Square	70
Tabel 4. 13 Nilai Inner Weight	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Tentang Kualitas Produk Hand & Body Lotion Marina	4
Gambar 1. 2 Ulasan Tentang Persepsi Harga Hand & Body Lotion Marina.....	5
Gambar 1. 3 Ulasan Tentang E-WOM Hand & Body Lotion Marina	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3. 1 Konstruksi Diagram Jalur.....	45
Gambar 4. 1 Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	72

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *E-WOM*, DAN *PRICE PERCEPTION*
TERHADAP *PURCHASE DECISION* PRODUK HAND & BODY
LOTION MARINA DI KOTA SURABAYA**

Oleh:

**Wulan Nur Aini
21012010156/FEB/EM**

Industri kosmetik yang semakin kompetitif membuat perusahaan yang bergerak dibidang kecantikan atau perawatan tubuh harus melakukan penyesuaian strategi *marketing* agar dapat meningkatkan penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Product Quality*, *E-WOM*, dan *Price Perception* terhadap *Purchase Decision* Produk Hand & Body Lotion Marina di Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan software SmartPLS untuk menganalisis data. Sampel terdiri dari 112 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* yang disebarakan kepada konsumen produk Hand & Body Lotion Marina di Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Product Quality*, *E-WOM*, dan *Price Perception* mampu mempengaruhi *Purchase Decision* produk Hand & Body Lotion Marina di Kota Surabaya.

Kata Kunci: *E-WOM, Price perception, Product quality, Purchase decision*