

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HAND & BODY*
LOTION VASELINE GLUTA-HYA DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**AULIA AYU PRAMESTI
21012010081/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HAND & BODY*.
LOTION VASELINE GLUTA-HYA DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh

**AULIA AYU PRAMESTI
21012010081/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HAND & BODY*
LOTION VASELINE GLUTA-HYA DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

AULIA AYU PRAMESTI
21012010081/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 : 13 Juni 2025**

Pembimbing Utama


Ugy Soeblantoro, S.E., M.M.
NIP. 196708182021211001

**Tim Penguji
Ketua**


Rizky Dermawan, S.E., M.M.
NIP. 197210042001121001

Pembimbing Pendamping


Virginia Mandasari, S.MB., MSM.
NIP. 199109122020122012

Anggota


Nurkholish Majid, S.E., M.M.
NIP. 199209282024061

**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 : Aulia Ayu Pramesti
NPM : 21012010081
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* 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/Tesis/Disertasi 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, 16 Juni 2025

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features the number '1000' and the word 'RUPIAH'.

(Aulia Ayu Pramesti)

KATA PENGANTAR

Segala puji saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul 'Pengaruh Kualitas Produk dan *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian Produk Hand & Body Lotion Vaseline Gluta-Hya di Kota Surabaya'. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Dengan terselesaikannya skripsi ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini.

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

1. Allah SWT atas berkat rahmat-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Ugy Soebiantoro S.E., M.M, dan Ibu Virginia Mandasari, S.MB, MSM., selaku Dosen Pembimbing yang memberikan pengarahan, motivasi, dan kebijaksaannya dalam membantu penulisan skripsi ini.
3. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jawa Timur.
4. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen UPN Veteran Jawa Timur.
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang turut andil dan membantu dalam penulisan penelitian ini.
6. Orang tua tercinta, ayah Sarmono dan ibu Suratmi yang tak pernah lelah memberikan doa dan dukungan baik moral maupun material kepada saya agar dapat berusaha menyelesaikan skripsi dengan memberikan hasil yang terbaik.

7. Kedua adik saya, Una dan Tiara yang terkadang memberikan hiburan kepada saya dikala penat mengerjakan skripsi, doa kakak selalu bersama kalian.
8. Medi dan Merli yang menjadi sohib seperjuangan sejak zaman SMP hingga sekarang dan diharapkan terus berlanjut. Terima kasih untuk selalu peduli, menerima dan mendengarkan semua keluhan dan bahagiannya saya, menemani di setiap langkah yang saya jalani, bismillah kita menjadi pribadi yang sukses dan ditemani pasangan masing-masing.
9. Segenap warga Tos Dulu Jawa, Indi, Brili, Ana, Ivena, Enjang, Ary, Aris, Fikri Mucin, Zidane, Gerry, Rifqi, Afghan, Fikri, Javanka, Ferdy. Walaupun beberapa sudah tidak bersama lagi, namun tidak luput dari kenangan indah saya selama masa kuliah. Special thanks untuk teman-teman yang tetap kebersamai dan membantu saya hingga lulus. Terima kasih sudah mengadopsi saya yang introvert ini untuk bergabung dengan kalian. Lucu, baik hati, dan asiknya kalian akan terus dikenang. Sampai jumpa dan semoga pertemanan kita tidak terputus, I'll be missing u guys.
10. Nana, Muti, dan Lail, pertemanan yang bisa dibilang tidak direncanakan. Berawal dari 6 bulan di sebuah kegiatan kampus, 1 tahun pertama, dan terus berlanjut hingga sekarang. Terima kasih untuk selalu membantu saya saat dibutuhkan, terutama untuk mengantar kemanapun saya pergi. Terima kasih untuk rumah dan kos yang rela untuk dijadikan tempat 'istirahat' saya dan teman lainnya. Sampai jumpa dan semoga saya tetap bisa mendengar kabar kalian. I also will be missing u guys.
11. Di balik segala ucapan terima kasih untuk orang-orang yang telah mendampingi, izinkan saya memberi ruang untuk berterima kasih kepada diri saya sendiri. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, melewati malam-malam penuh tekanan, dan pagi yang dimulai dengan rasa lelah. Terima kasih karena tetap kuat meski terkadang merasa sendiri, karena walaupun tidak dibersamai oleh seseorang yang dinamakan kekasih, saya mampu menjalani perkuliahan dan masa penyusunan skripsi ini dengan sepenuh hati. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap percaya, meskipun sering diliputi ragu.

Tidak mudah menjadi diri ini, tetapi saya bangga karena telah memilih untuk tidak menyerah. Untuk diri saya sendiri, terima kasih, saya bangga, dan kita telah membuktikan bahwa kita mampu.

Saya ucapkan banyak terima kasih juga kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah terlibat memberikan doa, semangat dan dukungan kepada saya. Saya menyadari masih banyak kekurangan mendasar pada skripsi ini. oleh karena itu, saya berharap kepada pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini kedepannya. Saya juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya teman-teman di UPN Veteran Jawa Timur.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAKSI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Tinjauan Teori.....	16
2.2.1 Pemasaran.....	16
2.2.2 Kualitas Produk	17
2.2.3 <i>Electronic Word of Mouth (eWOM)</i>	19
2.2.4 <i>Online Customer Review</i>	20
2.2.5 Keputusan Pembelian	22
2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian	24
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.3.2 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.4 Kerangka Konseptual.....	26
2.5 Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	27
3.1.2 Pengukuran Variabel	31
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel	33
3.3 Teknik Penentuan Data	35
3.3.1 Sumber dan Jenis Data	35

3.3.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.4.1 Uji Validitas	36
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	38
3.5.1 Teknik Analisis Data	38
3.5.2 Model Indikator Reflektik dan Formatif	39
3.5.3 Cara Kerja PLS.....	40
3.5.4 Langkah-langkah PLS	41
3.5.5 Asumsi PLS.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	48
4.1.1 Profil Perusahaan.....	48
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	49
4.2.2 Deskripsi Variabel.....	51
4.3 Deskripsi Hasil Analisis Data	61
4.3.1 Interpretasi Hasil Olah Data PLS	61
4.4 Pembahasan.....	69
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4.4.2 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Penjualan FMCG di <i>Marketplace</i> Periode Januari – Juni 2024	1
Tabel 1.2 Pasar <i>Beauty & Care</i> di Indonesia Periode Januari – Juni 2024	2
Tabel 1.3 <i>Top Brand Index</i> Tahun 2021 – 2024 Kategori Perawatan Pribadi Sub kategori <i>Hand & Body Lotion</i>	3
Tabel 1.4 <i>Top Listing Product</i> di <i>E-Commerce</i>	4
Tabel 1.5 <i>Pra-survey</i> pada konsumen hand & body lotion Vaseline Gluta-Hya	9
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah di Surabaya.....	50
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk (X1).....	51
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Online Customer Review</i> (X2)	55
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian (Y)....	58
Tabel 4.6 <i>Outer Loading (Factor Loading)</i>	61
Tabel 4.7 <i>Cross Loading</i>	62
Tabel 4.8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	63
Tabel 4.9 <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 4.10 <i>Latent Variable Correlations</i>	64
Tabel 4.11 <i>R-Square</i>	66
Tabel 4.12 <i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Body Lotion</i> Terlaris di <i>E-commerce</i>	3
Gambar 1.2 Review Positif Pengguna Vaseline Gluta-Hya	7
Gambar 1.3 Review Negatif Pengguna Vaseline Gluta-Hya.....	7
Gambar 2.1 Proses Pemasaran Kotler	17
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3.1 Model Indikator Reflektif	39
Gambar 3.2 Model Indikator Formatif	40
Gambar 3.3 Diagram Jalur <i>Partial Least Square</i>	42
Gambar 4.1 Logo Vaseline	48
Gambar 4.2 <i>Outer Model</i> dengan <i>factor loading</i> , <i>Path Coefficient</i> , dan <i>R-Square</i>	65
Gambar 4.3 <i>Inner Model</i> dengan nilai signifikansi <i>T-Statistic Bootstrapping</i>	68

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HAND & BODY*
LOTION VASELINE GLUTA-HYA DI KOTA SURABAYA**

Oleh :

Aulia Ayu Pramesti

21012010081/FEB/EM

Pemasaran berperan penting dalam kesuksesan bisnis, di mana strategi yang tepat dan kualitas produk yang baik dapat meningkatkan penjualan serta menarik dan mempertahankan konsumen. Produk yang berkualitas menjadi keunggulan bersaing yang harus dimiliki oleh setiap *brand* untuk tetap dikenal di pasar. Selain itu, *online customer review* menjadi salah satu referensi utama bagi konsumen dalam menentukan pilihan produk di era digital saat ini. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *online customer review* terhadap keputusan pembelian produk *hand & body lotion* Vaseline Gluta-Hya di Kota Surabaya.

Penelitian dengan metode kuantitatif ini menggunakan populasi konsumen *hand & body lotion* Vaseline Gluta-Hya di Kota Surabaya. Jumlah sampel penelitian sebanyak 98 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online dan diukur menggunakan skala *Likert*. Analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing Kualitas Produk dan Online Customer Review berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian produk *hand & body lotion* Vaseline Gluta-Hya di Kota Surabaya

Kata Kunci : *Hand & Body Lotion*; Keputusan Pembelian; Kualitas Produk; *Online Customer Review*; Vaseline Gluta-Hya