

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SUNSCREEN LOTION NIVEA DI SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan oleh :

ROUDHOTUL JANNAH

21012010199/FEB/EM

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

2025

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SUNSCREEN LOTION NIVEA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Diajukan oleh :

ROUDHOTUL JANNAH

21012010199/FEB/EM

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

2025

SKRIPSI

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SUNSCREEN LOTION NIVEA DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

ROUDHOTUL JANNAH
21012010199/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


Drs. Ec. Hery Padioprastvono, M.M.
NIP. 196203181988031002

Tim Penguji Ketua


Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.
NIP. 196801081989031001

Anggota


Virginia Mandasari, S.MB., M.SM.
NIP. 199109122020122012

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 : Roudhotul Jannah
NPM : 21012010199
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, 13 Juni 2025

Yang Membuat pernyataan



Roudhotul Jannah
NPM.21012010199

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, yang memungkinkan penulis menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Sunscreen Lotion* Nivea di Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. 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.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Hery Pudjoprastyono, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu dan mengarahkan proses pengerjaan skripsi.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu manajemen selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

6. Bapak saya (Alm), Ibu, dan adik saya yang selalu memberikan fasilitas dan doa serta dukungan semangat.
7. Kemal Fathirsyam yang selalu menjadi tempat ternyaman untuk berkeluh kesah di hiruk pikuknya pengerjaan Skripsi, yang selalu membantu dan memotivasi untuk terus berprogres.
8. Sahabat dan teman dekat saya, Akhma, Icha, Dyah, Angel, dan Nayla, yang selalu mendukung dan menemani penulis selama proses ini.
9. Teman-teman seangkatan yang telah membantu dan memberikan motivasi selama penyusunan skripsi.
10. Roudhotul Jannah, diri saya sendiri. Terima kasih selalu berusaha dengan penuh semangat dan bertahan hingga titik ini. Terimakasih karena selalu kuat menghadapi ujian Allah SWT yang sungguh luar biasa karena meninggalnya Bapak di tengah-tengah proses pengerjaan skripsi. Semoga karya ini menjadi awal perjalanan menuju kesuksesan yang lebih besar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang konstruktif untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, terutama teman-teman di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, 16 April 2025

Roudhotul Jannah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Penelitian Terdahulu	14
2.2. Kajian Teori	17
2.2.1 Manajemen Pemasaran	17
2.2.2. <i>Electronic Word Of Mouth</i>	18
2.2.3. Kualitas Produk	22
2.2.4. Keputusan Pembelian	24
2.3. Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1. Hubungan antara <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.3.2. Hubungan antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	29
2.4. Kerangka Konseptual	30
2.5. Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	32
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	35
3.2. Teknik Penentuan Sampel	36
3.2.1. Populasi	36
3.2.2. Sampel	36

3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1. Jenis Data.....	37
3.3.2. Sumber Data	37
3.3.3. Metode Pengumpulan Data	37
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	38
3.4.1. Teknik Analisis	38
3.4.2. Cara Kerja PLS	40
3.4.3. Langkah-Langkah PLS	40
3.4.4. Asumsi PLS	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	47
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	48
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Deskripsi Karakteristik responden	49
4.2.2 Deskripsi Variabel.....	52
4.3. Analisis Data.....	58
4.3.1 Interpretasi hasil PLS	58
4.4. Pembahasan	65
4.4.1 Pengaruh Electronic Word of Mouth (E-WOM) terhadap Keputusan Pembelian.....	65
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Sun Care 2020-2024	7
Tabel 1. 2 Populasi penduduk Surabaya tahun 2024.....	11
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Electronis Word of Mouth (E-WOM) (X1)	52
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2).....	54
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	56
Tabel 4. 7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	59
Tabel 4. 8 Cross Loading	60
Tabel 4. 9 Average Variance Extracted (AVE)	61
Tabel 4. 10 Composite Reliability	61
Tabel 4. 11 Laten Variable Correlations	62
Tabel 4. 12 R-Square.....	63
Tabel 4. 13 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survey Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	1
Gambar 1. 2 Fast-Moving Consumer Goods/FMCG) di pasar online.....	3
Gambar 1. 3 Fast-Moving Consumer Goods/FMCG) produk	5
Gambar 1. 4 Review buruk pembeli Sunscreen Lotion Nivea di Soco by Sociolla	8
Gambar 1. 5 Review buruk pembeli Sunscreen Lotion Nivea di Shopee.....	9
Gambar 1. 6 Review buruk pembeli Sunscreen Lotion Nivea di TikTok	9
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3. 1 Struktural PLS	40
Gambar 3. 2 Diagram Jalur	41
Gambar 4. 1 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square	58
Gambar 4. 2 Gambar Inner Model dengan nilai signifikasi T-Statistic Bootstrapi	65

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SUNSCREEN LOTION NIVEA DI SURABAYA**

Oleh:

**ROUDHOTUL JANNAH
NPM. 21012010199/FEM/EM**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian *Sunscreen Lotion* Nivea di Surabaya. Penelitian ini dilakukan terhadap 98 responden di Surabaya yang telah melakukan pembelian terhadap *Sunscreen Lotion* Nivea. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarkan melalui Google Form. Pengumpulan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data diukur menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan positif antara *Electronic Word of Mouth* terhadap keputusan pembelian dan terdapat hubungan signifikan positif antara Kualitas produk terhadap keputusan pembelian *Sunscreen Lotion* Nivea di Surabaya. Dengan variabel kualitas produk yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: *Electronic Word of Mouth*; Kualitas Produk; Keputusan Pembelian