

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, PROMOSI
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GELATO DI
GELATERIA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

ACHMAD NAUFAL RAMADHANI

NPM : 18024010133

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, PROMOSI
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GELATO DI
GELATERIA SURABAYA**

Oleh:

ACHMAD NAUFAL RAMADHANI

NPM : 18024010133

Telah diterima pada tanggal

11 Juli 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si.
NIP. 19601227 199103 2001


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP.
NIP. 19620712 199103 2001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP
NIP. 19620712 199103 2001

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, PROMOSI
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GELATO DI
GELATERIA SURABAYA**

Oleh :

ACHMAD NAUFAL RAMADHANI
NPM : 18024010133

Telah dipertahankan dihadapkan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari Rabu tanggal 09 Juli 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si.
NIP. 19601227 199103 2001


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP.
NIP. 19620712 199103 2001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis



Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP.
NIP. 19631208 199003 2001


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP.
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Achmad Naufal Ramadhani
NPM : 18024010133
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

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 ditemulan 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, 11 Juli 2025
Yang Membuat pernyataan



Achmad Naufal Ramadhani
NPM. 18024010133

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sampai penulis bisa menuntaskan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth*, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Gelato di Gelateria Surabaya” guna memperoleh gelar sarjana Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, baik berupa arahan, bantuan, maupun bimbingan. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP selaku dosen pembimbing utama dan Prof. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si selaku dosen pembimbing pendamping atas kesabarannya dalam memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan saran yang sangat membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Selain itu, penulis tidak lupa menyampaikan rasa terima kasihnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh dosen dan tenaga pendidik di Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Kedua orangtua penulis yang selalu memanjatkan doa untuk penulis,

memberi dukungan baik moral maupun materiil, kasih dan sayang yang sangat tulus serta kesabarannya.

6. Teman-teman seperjuangan penulis yang selalu memberikan semangat, mengingatkan, memberi informasi dan memberikan dorongan agar dapat menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak hal yang perlu diperbaiki dalam skripsi ini. Oleh karena itu, jelaslah bahwa skripsi ini mengandung beberapa kesalahan dan kekurangan. penulis akan menerima saran untuk memperbaiki skripsi ini serta kritik yang membangun. Lebih jauh, diharapkan skripsi ini dapat membantu penulis dan juga para pembaca.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GELATO DI GELATERIA SURABAYA

ANALYSIS OF THE EFFECT OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH, PROMOTION AND LOCATION ON GELATO PURCHASE DECISIONS AT GELATERIA SURABAYA

Achmad Naufal Ramadhani, Nuriah Yuliati, Hamidah Hendrarini

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Electronic Word of Mouth*, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Gelato di Gelateria Surabaya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan menggunakan *accidental sampling*, dimana sampel yang dipilih secara acak dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 96 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan metode analisa data SEM-PLS dengan menggunakan software Smart PLS. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa data uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai R-square sebesar 0,606 hal ini menunjukkan bahwa *Electronic Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Gelato, *Electronic Word of Mouth*, Promosi, Lokasi, Keputusan Pembelian

ABSTRAC

This study aims to analyze the influence of Electronic Word of Mouth, Promotion, and Location on Gelato Purchasing Decisions at Gelateria Surabaya. In this study, the researcher used a non-probability sampling method using accidental sampling, where the sample was selected randomly by distributing questionnaires to 96 respondents. The data used in this study were primary data and secondary data. This study used the SEM-PLS data analysis method using Smart PLS software. The data analysis techniques used were validity test data analysis, reliability test and multiple linear regression test. The results of this study indicate that the R-square value is 0.606, this indicates that Electronic Word of Mouth has a positive and significant effect on purchasing decisions, Promotion has a positive and significant effect on purchasing decisions and Location has a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords : Gelato, *Electronic Word of Mouth*, Promotion, Location, Purchase Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
 II. TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori	19
2.2.1. Gelato.....	19
2.2.2. <i>Electronic Word of Mouth</i>	25
2.2.3. Promosi	28
2.2.3 Lokasi	32
2.2.4 Keputusan Pembelian	33

2.3. Kerangka Pemikiran	38
2.4. Hipotesis	39
III. METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Lokasi dan Objek Penelitian.....	41
3.2. Penentuan Sampel	41
3.3. Pengumpulan Data	43
3.3.1. Pengumpulan Data Primer	43
3.3.2. Pengumpulan Data Sekunder.....	45
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.5. Analisis Data	46
3.5.1. Uji Kualitas Data	47
3.5.2. SEM PLS	48
3.5.3. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	49
3.5.4. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	51
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	55
4.2. Karakteristik Konsumen.....	56
4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.2. Responden Berdasarkan Usia	57
4.2.3. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
4.2.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.2.5. Responden Berdasarkan Pendapatan	61
4.3. Hasil Uji Analisa Data.....	62
4.3.1. Evaluasi Outer Model	62

4.3.2. Evaluasi Inner Model.....	67
4.4. Pengujian Hipotesis	69
4.4.1. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	70
4.4.2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	72
4.4.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	74
VI. SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Simpulan.....	77
5.2. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Data Konsumsi Es Krim di Indonesia	2
1.2	Pesaing Gelato di Jalan Tunjungan Surabaya	6
2.1	Kandungan Es Krim Standar Nasional Indonesia	20
2.2	Komposisi Susu Skim	22
3.1	Skala Pengukuran.....	44
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
4.1	Daftar Harga Gelato di Gelateria	55
4.2	Responden Menurut Jenis Kelamin	57
4.3	Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan	59
4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.6	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
4.7	Nilai <i>Outer Loading</i>	63
4.8	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	64
4.9	Nilai <i>Composite Reliability</i>	65
4.10	<i>Cronbach's Alpha</i>	66
4.11	<i>Collinearity Statistics (VIF)</i>	67
4.12	<i>R Square</i>	69
4.13	Uji Hipotesis	70
4.14	Hasil <i>Path Coefficient</i> Indikator Electronic Word of Mouth.....	70
4.15	Hasil <i>Path Coefficient</i> Indikator Promosi	73
4.16	Hasil <i>Path Coefficient</i> Indikator Lokasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1	Rating Gelato di Jalan Tunjungan.....	4
2.1	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	35
2.2	Kerangka Pemikiran.....	39
3.1	Lokasi Gelateria Surabaya	41
3.2	Diagram Jalur Partial Leas Square	52
4.1	<i>Inner Model</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	85
2	Jawaban Responden	90
3	Hasil Uji Analisa Data SEM PLS	91