

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK ALBUM FISIK TREASURE DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

**TASYA TRISEPTA
22012010032/FEB/EM**

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

2026

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK ALBUM FISIK TREASURE DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

**TASYA TRISEPTA
22012010032/FEB/EM**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

SKRIPSI

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK ALBUM FISIK TREASURE DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

TASYA TRISEPTA
22012010032/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: 14 Juli 2026**

Dosen Pembimbing



Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NIPPPK. 198012182024212011

**Tim Penguji
Ketua**



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

Anggota



Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S., S.Psi., M.Si.
NIPPPK. 198006122025212038

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 di bawah ini:

Nama : Tasya Trisepta
NPM : 22012010032
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 di sitasi 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 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Tasya Trisepta
NPM. 22012010032

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan Syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Album Fisik Treasure di Kota Surabaya” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari doa, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa hormat dan tulus, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Zumrotul Fitryah S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar memberi bimbingan dan nasehat sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.

5. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan selama kurang lebih empat tahun masa studi.
6. Mama dan Papa selaku orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral maupun materi, kepercayaan, serta kasih sayang yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas setiap pengorbanan, kesabaran dan motivasi yang diberikan sehingga penulis mampu bertahan dan menyelesaikan pendidikan hingga memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.). Tidak lupa Mbah Menik dan Kakak yang selalu memberikan perhatian, doa, serta semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Maulana Ferdy A.A., yang senantiasa kebersamai penulis dengan penuh dukungan, selalu menyemangati serta mendampingi dalam setiap proses panjang ini.
8. Audrey Harum Cendekia, yaitu sahabat terbaik penulis yang selalu hadir dalam setiap proses perkuliahan, memberikan semangat, dukungan, serta menjadi tempat berbagi suka dan duka untuk saling menguatkan hingga penulis dapat mencapai akhir penyelesaian skripsi.
9. Seluruh teman-teman yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis selama delapan semester, yang dipertemukan melalui berbagai momen mulai dari kegiatan ospek, perkuliahan di program studi manajemen angkatan 2022, organisasi BEM Fakultas Ekonomi dan Bisnis (Kabinet Dewantara) periode 2023-2024, program magang, KKN Saka Jaya 128

hingga proses skripsi bersama teman-teman satu bimbingan. Terima kasih atas kebersamaan dan kenangan berharga yang telah tercipta.

10. Di balik segala ucapan terima kasih untuk pihak-pihak yang telah mendampingi, izinkan penulis memberi ruang untuk berterima kasih kepada diri saya sendiri, yaitu Tasya Trisepta. Terima kasih telah berjuang, bertahan sejauh ini dan terus melangkah dalam menghadapi tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tetap percaya pada kemampuan diri, berani menghadapi setiap proses, serta memilih untuk tidak menyerah. Sebagaimana pesan yang tersirat dalam lagu *Slowmotion* karya Treasure “*we gon’ make it, we gon’ reach it*”, yang mengingatkan bahwa tidak apa jika prosesnya berjalan perlahan, asalkan tidak berhenti. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan baru dan keberhasilan-keberhasilan berikutnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi agar menjadi lebih baik di masa mendatang.

Surabaya, 21 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Pemasaran	17
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	17
2.2.3 <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM)	18
2.2.3.1 Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM).....	19
2.2.4 Kualitas Produk	20
2.2.4.1 Indikator Kualitas Produk	22
2.2.5 Keputusan Pembelian	23
2.2.5.1 Tahapan Keputusan Pembelian	25
2.2.5.2 Indikator Keputusan Pembelian	26
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.3.1 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	28
2.4 Kerangka Konseptual	29
2.5 Hipotesis.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31

3.1.1 Variabel Independen.....	31
3.1.1.1 <i>Electronic Word of Mouth</i> (X1)	31
3.1.1.2 Kualitas Produk (X2)	32
3.1.2 Variabel Dependen	34
3.1.2.1 Keputusan Pembelian (Y)	34
3.1.3 Pengukuran Variabel	35
3.2 Teknik Penentuan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1 Sumber dan Jenis Data	38
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	40
3.4.1 Teknik Analisis Data	40
3.4.2 Model Indikator Reflektif dan Model Indikator Formatif	41
3.4.3 Cara Kerja PLS	43
3.4.4 Langkah-Langkah PLS	44
3.4.5 Asumsi PLS	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	52
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	53
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.2.2 Deskripsi Hasil Variabel.....	56
4.2.2.1 Hasil Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X1)	56
4.2.2.2 Hasil Variabel Kualitas Produk (X2)	58
4.2.2.3 Hasil Variabel Keputusan Pembelian (Y)	60
4.3 Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	63
4.3.1 Interpretasi Hasil Olah Data PLS	63
4.3.2 Analisis Model PLS.....	68

4.3.3 Pengujian Hipotesis	69
4.4 Pembahasan	70
4.4.1 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.	70
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Global Streaming Top 100 Grup K-Pop	2
Gambar 1.2 Media Sosial Paling Sering Dipakai di Indonesia.....	3
Gambar 1.3 Berbagai Event Treasure di Kota Surabaya	5
Gambar 1.4 Konten Review Unboxing Album Fisik Treasure.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3.1 Model Indikator Reflektif.....	41
Gambar 3.2 Model Indikator Formatif.....	43
Gambar 3.3 Diagram Jalur PLS	45
Gambar 4.1 Logo Treasure	52
Gambar 4.2 Produk Album Fisik Treasure	53
Gambar 4.3 Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	68
Gambar 4.4 Hasil <i>Bootstrapping</i>	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Album Fisik Treasure	6
Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Kuesioner Variabel E-WOM	56
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk	58
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian	61
Tabel 4.6 <i>Outer Loading</i>	64
Tabel 4.7 <i>Cross Loading</i>	65
Tabel 4.8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 4.9 <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4.10 <i>Latent Variable Correlation</i>	67
Tabel 4.11 <i>R-Square</i>	68
Tabel 4.12 <i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Value, P-Value)</i>	68

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK ALBUM FISIK TREASURE DI KOTA SURABAYA**

Oleh :

TASYA TRISEPTA
NPM.22012010032/FEB/EM

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan *Korean Wave* di Indonesia berdampak pada tingginya konsumsi produk K-Pop, salah satunya album fisik Treasure yang memiliki nilai koleksi bagi penggemar. Dalam kondisi persaingan pasar yang semakin kompetitif, pemasaran berperan penting dalam keberhasilan bisnis untuk mendorong keputusan pembelian. Pada era pemasaran digital, *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) menjadi media komunikasi pemasaran yang banyak digunakan konsumen karena mampu menyediakan informasi berupa ulasan dan pengalaman penggunaan produk secara cepat melalui media sosial. Selain itu, Kualitas Produk menjadi keunggulan bersaing yang berkaitan dengan kondisi dan kesesuaian produk yang diterima konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian produk album fisik Treasure di Kota Surabaya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dan menganalisis data menggunakan metode *Structural Equation Modelling* berbasis *Partial Least Square* (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS. Populasi penelitian adalah konsumen yang pernah membeli dan menggunakan produk album fisik Treasure di Kota Surabaya.

Sampel penelitian ini berjumlah 96 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online* dan diukur menggunakan skala Likert. Hasil analisis menunjukkan bahwa masing-masing variabel *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian produk album fisik Treasure di Kota Surabaya.

Kata Kunci: *electronic word of mouth*; kualitas produk; keputusan pembelian; album fisik Treasure