

**PENGARUH PROMOSI, ONLINE CUSTOMER REVIEW (OCR), DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA GRANDIA EATERY SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



Diajukan oleh :

Narendra Maulana Putra
22012010396/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, ONLINE CUSTOMER REVIEW (OCR), DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA GRANDIA EATERY SURABAYA**

Disusun Oleh:

NARENDRA MAULANA PUTRA

22012010396/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: 1 September 2026

Pembimbing Utama

**Tim Penguji
Ketua**


Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma
W.M.M.
NIP. 196310091991032001


Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, CFP
NIP. 196309241989031001

Anggota


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

Mengetahui

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


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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Narendra Maulana Putra

NPM : 22012010396

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, 31 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



Narendra Maulana Putra

NPM. 22012010396

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, *Online Customer Review* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Grandia Eatery Surabaya” hingga selesai. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Peneliti menyadari penyusunan skripsi ini memperoleh banyak dukungan, arahan dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih 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.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Supriyono, M.M, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan serta arahan kepada peneliti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan kepada peneliti.
6. Kedua orang tua peneliti bapak dan mama, serta kakak peneliti yang selalu memberikan doa serta dukungan penuh setiap saat kepada peneliti.
7. Seluruh sahabat dan teman-teman peneliti baik selama masa perkuliahan dan masa sekolah yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
8. Dan seluruh pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan semua pihak.

Surabaya, 22 Mei 2026

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan penelitian	6
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1. Manajemen Pemasaran.....	15
1. Konsep Produksi (Production Concept).....	17
2. Konsep Produk (Product Concept).....	17
3. Konsep Penjualan (Selling Concept)	17
4. Konsep Pemasaran (Marketing Concept).....	18
5. Konsep Pemasaran Sosial (Societal Marketing Concept).....	18

2.2.2. Perilaku Konsumen	18
2.2.3 Promosi	20
2.2.4 <i>Online Costumer Review</i>	24
2.2.5 Kualitas Produk	27
2.2.6 Keputusan Pembelian.....	31
2.3 Hubungan Antar Variabel	37
2.3.1 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	37
2.3.2 Pengaruh <i>Online costumer review</i> terhadap Keputusan Pembelian	37
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.4 Kerangka Konseptual.....	39
2.5 Hipotesis	39
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
3.1 Definisi Operasional Variabel	39
3.1.1 Variabel Independen	39
3.1.2 Variabel Dependen	42
3.2 Pengukuran Variabel	43
3.3 Teknik Penentuan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi.....	44

3.3.2 Sampel.....	44
3.4. Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1. Jenis Data.....	46
3.5 Sumber Data.....	46
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	46
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.6.1 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	47
3.6.2 Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	50
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.2.3 Deskripsi Data Variabel	55
4.3 Hasil Analisis Data	60
4.3.1 Interpretasi Hasil Olah Data PLS	60
4.3.2 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	61
4.3.3 Pengujian Model Struktural (Inner Model)	65
4.3.4 Pengujian Hipotesis	65
4.4 Pembahasan.....	66
4.4.1 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	66

4.4.2 Pengaruh Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian	
.....	68
Konsumen	68
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	
.....	70
BAB V.....	75
KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisinoer Penelitian	83
Lampiran 2 Hasil Olah Data PLS.....	89
Lampiran 3 Deskripsi Data Variabel.....	90

ABSTRAK

PENGARUH PROMOSI, ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA GRANDIA EATERY SURABAYA

Oleh :

Narendra Maulana Putra
22012010396

Perkembangan industri F&B telah mengalami pertumbuhan sangat pesat pada tahun terakhir ini. Di Indonesia, industri ini menjadi salah satu sektor yang mampu bertahan dan berkembang dengan meningkatnya gaya hidup masyarakat modern. Studi ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi, online customer review, serta kualitas produk terhadap keputusan pembelian customer pada Grandia Eatery Surabaya.

Studi ini mempergunakan pendekatan kuantitatif dengan purposive untuk melakukan pengambilan sampel. Pada studi ini, peneliti menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden menggunakan Google Form yang disebarakan secara online. Populasi pada penelitian ini merupakan customer Grandia eatery Surabaya dengan total sebanyak 106 responden. Peneliti ini mempergunakan analisis Structural Equation Model dengan SmartPLS.

Temuan pada studi ini memperlihatkan bahwa promosi, online customer review serta kualitas produk terbukti memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian customer pada Grandia Eatery Surabaya secara signifikan. Dengan kata lain seluruh variabel pada penelitian memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Grandia Eatery Surabaya.

Kata Kunci: *Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Online Customer Review, Promosi.*