

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)*, PERSEPSI
HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *THE ORIGINOTE HYALUCERA MOISTURIZER*
(Studi Kasus di Kota Madiun)**

SKRIPSI



Oleh:

NIERLA DWI FITRIANI

NIM. 1903102340

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)*, PERSEPSI
HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *THE ORIGINOTE HYALUCERA MOISTURIZER*
(Studi Kasus di Kota Madiun)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana
Strata 1 Manajemen

Oleh:

NIERLA DWI FITRIANI

NIM. 1903102340

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

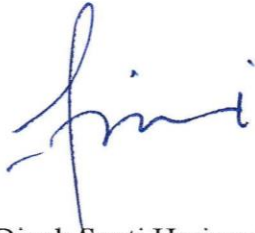
2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Nierla Dwi Fitriani telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 31 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Diah Santi Hariyani, S.E., M.Si
NIDN. 0709048104

Madiun, 31 Juli 2024

Pembimbing II,

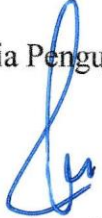


Hendra Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 0702089403

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN

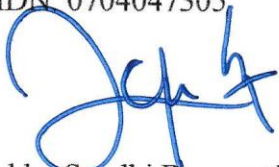
Skripsi oleh Nierla Dwi Fitriani ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari senin tanggal 05 Agustus 2024.

Panitia Penguji,



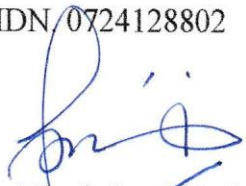
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Ketua



Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

Sekretaris



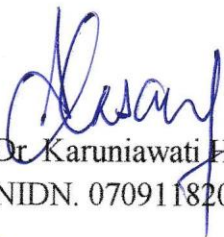
Dr. Dyah Santi Hariyani, S.E., M.Si.
NIDN. 0709048104

Anggota



Hendra Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 0702089403

Anggota



Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M.
NIDN. 0709118203

Anggota



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603



Mengesahkan,
Kaprosdi S1 Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nierla Dwi Fitriani
NIM : 1903102340
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Hal-hal yang bukan dari karya saya, dalam tugas akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 31 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nierla Dwi Fitriani

NIM. 1903102340

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

“Sebenarnya apa yang kita harus takutkan bukanlah kegagalan, tapi hati yang sudah tidak berani mengambil resiko dan tantangan.” – RIA SW

“If you want to live, don't live through other people's dreams. Live your life the way you want to.” - TAKA

自分を信じて

(Jibun wo shinjite)

“Percayalah pada diri sendiri.”

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

“Ibu dan Bapak ku Tercinta, karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan cinta, dukungan, dan inspirasi tanpa batas.

Kepada kakak dan adik, dan keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dan cinta.

Kepada sahabat serta teman-teman saya atas atas kebersamaan, dukungan, dan tawa yang telah mengisi hari-hari saya.

Serta almamater dan keluarga besar UNIPMA yang telah menjadi tempat belajar dan berkembang. Semoga karya ini menjadi kontribusi kecil untuk kemajuan dan kejayaan institusi ini di masa depan.”

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kami kesehatan dan kekuatan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Electronic Word of Mouth (E-WOM)*, Persepsi Harga, Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *the Originote Hyalucera Moisturizer*”**. Skripsi ini merupakan hasil dari usaha dan penelitian yang dilakukan selama 6 bulan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Tidak dapat dipungkiri bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa bimbingan, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Bantuan mereka sangat berarti dan memberikan kontribusi besar dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan I FEB Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Liliek Nur Sulistyowati, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan II FEB Universitas PGRI Madiun.
5. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
6. Ibu Dr. Diyah Santi Hariyani, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan ilmunya serta memberi arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan ilmunya serta memberi arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

8. Ibu Dina Sri Murtiana dan Bapak Parminto, Kedua orang tua tercinta yang selalu memberi limpahan kasih sayang, perhatian, dukungan, dan do'a yang tak pernah putus untuk penulis dalam menyusun skripsi ini.
9. Kakak saya Doni Yuska Taufik yang telah memberikan dukungan secara moral dan materil.
10. Adik saya Rizyanda Serlita Yuliana yang selalu menampung keluh kesah, selalu memberikan *support* serta bantuan tenaga dan waktunya.
11. Febrina Krismayanti sahabat saya, serta semua teman-teman yang sudah banyak berkontribusi dan memberikan dukungan hingga detik ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Yang terakhir pada diri saya sendiri, terima kasih telah menjaga semangat dan motivasi. Terima kasih telah memberikan kesempatan untuk beristirahat dan merayakan pencapaian. Aku berhak untuk menikmati hasil dari semua kerja keras ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT memberkati segala usaha dan kerja keras kita. Terima kasih atas perhatian dan dukungannya.

Madiun, 31 Juli 2024



Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL HALAMAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	17
A. Kajian Pustaka.....	17
1. <i>Grand Theory</i>	17
2. Perilaku Konsumen.....	20
3. Keputusan Konsumen	23
4. Keputusan Pembelian.....	26
5. <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i>	32
6. Persepsi Harga	40
7. Kualitas Produk.....	47
B. Penelitian Terdahulu	52
C. Kerangka Berpikir	61

D. Hipotesis.....	62
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	69
A. Tempat dan Waktu Penelitian	69
B. Desain Penelitian.....	70
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	71
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	74
E. Sumber Data	76
F. Metode Pengambilan Data	77
G. Instrumen Penelitian	78
H. Analisis Data	79
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	87
A. Hasil Penelitian	87
1. Gambaran Umum The Originote Hyalucera Moisturizer	87
2. Gambaran Umum Responden	88
3. Hasil Analisis Deskripsi	91
4. Uji Instrumen Penelitian.....	92
5. Uji Asumsi Klasik	97
6. Analisis Regresi Linier Berganda	100
7. Pengujian Hipotesis.....	102
B. Pembahasan	106
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	115
A. Kesimpulan.....	115
B. Implikasi Penelitian.....	116
C. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	123
RIWAYAT HIDUP.....	137

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penjualan Produk di Madiun	6
Tabel 1. 2 Daftar Harga Produk Moisturizer di Official Store	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	52
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	52
Tabel 3.1 Rincian Kegiatan Penelitian.....	69
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	75
Tabel 3.3 Skala Likert untuk Instrumen Penelitian.....	77
Tabel 3.1 Rincian Kegiatan Penelitian.....	69
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	75
Tabel 3.3 Skala Likert untuk Instrumen Penelitian.....	77
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	90
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	91
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Data	91
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel E-WOM (X_1).....	93
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X_2).....	93
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_3).....	94
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	94
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel E-WOM (X_1)	95
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga (X_2).....	96
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_3)	96
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	97
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	98
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	99
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	100
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	101
Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji t.....	102
Tabel 4.19 Hasil Analisis Uji F.....	104
Tabel 4.20 Tabel Koefisien Determinasi	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kategori Produk Paling Laris 2021	2
Gambar 1.2 10 <i>Brand Moisturizer</i> terlaris	3
Gambar 1.3 Most Persuasive Shopper Content 2023.....	8
Gambar 2.1 Model Theory of Planned Behavior	18
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	24
Gambar 2.3 Proses Keputusan Pembelian	31
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	124
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA	125
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS VARIABEL E-WOM	130
LAMPIRAN 4 UJI RELIABILITAS VARIABEL E-WOM.....	133
LAMPIRAN 5 ANALISIS DESKRIPTIF	134
LAMPIRAN 6 UJI ASUMSI KLASIK	134
LAMPIRAN 7 ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....	136