PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM), *BRAND IMAGE*, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KAHF DI KOTA MADIUN

SKRIPSI

OLEH:

PREMADAFFA HADI PRAYITNA

NIM. 2203102257

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM), *BRAND IMAGE*, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KAHF DI KOTA MADIUN

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyalesaikan Program Sarjana, Strata 1 Manajemen

OLEH:

PREMADAFFA HADI PRAYITNA

NIM: 2203102257

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Premadaffa Hadi Prayitna telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 30 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Madiun, 30 Juli 2026

Pembimbing II,



Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Premadaffa Hadi Prayitna ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Rabu 05 Agustus 2026.

Panitia Penguji

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. NIDN. 0704047305	Ketua
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. NIDN. 0724128802	Sekretaris
Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M. NIDN. 0708108702	Anggota
Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M. NIDN. 0727107503	Anggota
Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M. NIDN. 0728047704	Anggota

Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Mengesahkan, Kaprodi S1 Manajemen
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA. NIDN. 0727078603	Dr Apriyanti, S.E., M.M. NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Premadaffa Hadi Prayitna
NIM	: 2203102257
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang sya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 27 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Premadaffa Hadi Prayitna
NIM. 2203102208

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

"Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha"

(BJ Habibie)

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, dan pertolongan-Nya, skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua tercinta yang senantiasa memberikan kasih saying, doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa henti, kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga mampu menyelesaikan setiap proses, kepada dosen pembimbing dan seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, arahan, serta bimbingan, kepada keluarga, sahabat, dan teman-teman yang selalu memberikan semnagat, motivasi, serta doa, dan kepada semua pihak yang telah mendukung saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberukan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan **judul "Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (e-WOM), *Brand Image*, Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Kahf di Kota Madiun"** dengan tepat waktu. Sholawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonimi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. Ak., C.A., CPA., CRMP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M,M., selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar

menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.

5. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbngan dan konsultasi yang telah diberikan.
6. Kepada kedua orang tua tercinta, peneliti menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, perhatian, serta dukungan yang tidak pernah putus diberikan. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu menguatkan, memberikan kepercayaan, dan mengajarkan arti perjuangan serta ketulusan. Setiap langkah yang peneliti tempuh hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini tidak terlepas dari doa, kerja keras, dan pengorbanan Bapak dan Ibu. Semoga segala kebaikan, cinta, dan pengorbanan yang telah diberikan senantiasa mendapat balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa. Terima kasih atas segala hal yang telah dilakukan dengan penuh kasih dan keikhlasan.
7. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebersamaan, dukungan, semangat, bantuan, serta setiap momen yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima

kasih telah menjadi teman untuk saling berbagi ilmu, pengalaman, cerita, dan tawa, serta saling menguatkan dalam menghadapi berbagai tantangan selama menempuh pendidikan. Kehadiran dan kebersamaan kalian telah memberikan banyak pelajaran, motivasi, serta kenangan yang begitu berharga bagi peneliti. Semoga persahabatan dan tali silaturahmi yang telah terjalin tetap terjaga dengan baik, serta semoga kita semua senantiasa diberikan kemudahan, kesuksesan, kebahagiaan, dan keberkahan dalam setiap langkah menuju masa depan yang lebih baik.

8. Kepada seseorang pemilik NIM 2203102208, peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya atas segala doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, kesabaran, serta kebersamaan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu hadir sebagai tempat berbagi cerita, memberikan semangat di setiap suka maupun duka, serta menjadi sumber kekuatan ketika peneliti merasa lelah, ragu, dan hampir menyerah. Kehadiran, pengertian, dan ketulusan yang diberikan telah menjadi bagian penting yang menguatkan peneliti untuk terus melangkah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan, waktu, perhatian, dan pengorbanan yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa, serta semoga setiap langkah yang akan ditempuh ke depan senantiasa dipenuhi kebahagiaan, kesehatan, kesuksesan, dan keberkahan. Terima kasih

telah menjadi bagian yang begitu berarti dalam perjalanan ini dan akan selalu peneliti kenang dengan penuh rasa syukur.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
ABSTRAK xvi
ABSTRACT xvii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Batasan Masalah 18
C. Rumusan Masalah 18
D. Tujuan Penelitian 19
E. Kegunaan Penelitian 20
BAB II 23
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN 23
A. Kajian Pustaka 23
1. Grand Theory 23
2. Keputusan Pembelian 27
3. *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) 37
4. Brand Image 40
5. Harga 42
6. Kualitas Produk 45
B. Penelitian Terdahulu 48
C. Kerangka Berpikir 57

D. Hipotesis Penelitian 59
1. Pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian ... 60
2. Pengaruh *Brand Image* terhadap Keputusan Pembelian 60
3. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian 62
4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian 63
5. Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (e-WOM), *Brand Image*, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian 65
BAB III 67
METODE PENELITIAN 67
E. Tempat dan Waktu Penelitian 67
B. Jadwal Penelitian 67
C. Desain Penelitian 68
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 70
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 73
F. Teknik Pengumpulan Data 77
G. Instrumen Penelitian 77
H. Teknik Analisis Data 78
1. *Outer* Model atau Model Pengukuran 79
2. *Inner* Model atau Model Struktural 82
BAB IV 84
HASIL DAN PEMBAHASAN 84
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian 84
B. Deskripsi Data 85
1. Analisis Data 85
2. Skema Partial Least Square 89
C. Deskripsi Hipotesis 106
DAFTAR PUSTAKA 120
LAMPIRAN 123

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 86
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin:..... 87
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal 88
Tabel 4.4 Rekap Nilai Uji *Outer* Model 90
Tabel 4.5 Uji *Convergent Validity*..... 93
Tabel 4.6 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)..... 95
Tabel 4.7 Uji *Discriminant Validity* Menggunakan Nilai *Cross Loadings*..... 96
Tabel 4 .8 Uji Reliabilitas 98
Tabel 4.9 Nilai R-*Square* 99
Tabel 4.10 Kuat atau Lemahnya Pengaruh Variabel Berdasarkan Nilai R-*Square* atau R2 100
Tabel 4.11 Nilai *Goodness of Fit* (GoF) 101
Tabel 4.12 Uji Hipotesis 104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Produk Kosmetik 3
Gambar 1.2 Logo Kahf 4
Gambar 1.3 Perbandingan Penjualan Skincare 6
Gambar 1.4 Hasil Pra Survei Produk Kahf 7
Gambar 1.5 Hasil Pra Survei Produk Kahf 8
Gambar 2.1 Teori Perilaku Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)..... 25
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian 29
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir 59
Gambar 3.1 Desain Penelitian 70
Gambar 4.1 Uji *Outer* Model 90
Gambar 4.2 Uji *Inner* Model 92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner 124
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden 131
Lampiran 3. Uji *Outer* Model 146
Lampiran 4. Uji *Inner* Model 146
Lampiran 5. Uji *Convergent Validity* (*Outer Loading*) 147
Lampiran 6. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) 148
Lampiran 7. Uji *Discriminat Validity* Menggunakan Nilai *Cross Loadings* 148
Lampiran 8. Uji Reliabilitas 149
Lampiran 9. Nilai R-*Square* 149
Lampiran 10. Kuat atau Lemahnya Pengaruh Variabel Berdasarkan Nilai R-*Square* atau R^2 149
Lampiran 11. Nilai *Goodness of Fit* (GoF) 150
Lampiran 12. Uji Hipotesis 150