

**PENGARUH HARGA, *E-WOM*, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MINAT
BELI PADA *SKINCARE* GLAD2GLOW**

(Studi Empiris Konsumen Gen Z *Skincare* Glad2Glow di Kota Madiun)

SKRIPSI

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



OLEH :

AZILLA SURYA RISKINA

NIM. 2103102059

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

2025

**PENGARUH HARGA, *E-WOM*, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MINAT
BELI PADA *SKINCARE* GLAD2GLOW
(Studi Empiris Konsumen Gen Z *Skincare* Glad2Glow di Kota Madiun)**

SKRIPSI

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

OLEH :

AZILLA SURYA RISKINA

NIM. 2103102059

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Azilla Surya Riskina telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 15 Juli 2025

Pembimbing I,



Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

Madiun, 15 Juli 2025

Pembimbing II,




Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Azilla Surya Riskina ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 22 Juli 2025


Panitia Penguji,


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


Ketua


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

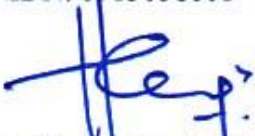
Sekretaris


Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

Anggota


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001


Anggota


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

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




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

Mengesahkan,
Kaprod SI Manajemen




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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Tuhanmu tidak meninggalkan engkau dan tidak pula membenciMu“

Qs. Ad Dhuha:3

“Ketika dunia mendorongmu sampai berlutut untuk menyerah sebenarnya itu waktu yang tepat untuk berdo'a”

Habib Husain Ja'far

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHAN KEPADA

Untuk Almarhum Mbah Kakung dan Almarhumah Mbah Uti, kedua orang tua saya Bapak Surono dan Ibu Siti Maryati, untuk Kakak perempuan saya Linda Amanda yang sangat saya sayangi dan banggakan. Do'a, usaha dan dukungan serta motivasi dari mereka yang membuat saya pada akhirnya sampai pada titik ini, saya bisa menyelesaikan skripsi saya tepat waktu. Terima Kasih atas segala yang telah diberikan kepada saya, salam sayang dan hormatku untuk kalian semua.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azilla Surya Riskina

NIM : 2103102059

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengerjaan orang lain ataupun hasil dari pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil karya tulisan saya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima konsekuensi atau sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 22 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Azilla Surya Riskina
NIM. 2103102059

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, E-WOM dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian melalui Minat Beli pada *skincare* Glad2Glow di Kota Madiun” dengan tepat waktu. Shalawat serta salam peneliti 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 Ekonomi 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. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta kelancaran bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor dari Universitas PGRI Madiun.
3. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan I Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
5. Ibu Dr. Liliek Nur Sulistyowati, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan II Program

Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.

6. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
7. Bapak Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan dengan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah berikan.
8. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan dengan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
9. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan. Dan semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari – hari.
10. Kepada Mbah Kakung dan Mbah Uti, Almarhum Bapak Muhti dan Almarhumah Ibu Kasemi. Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah kalian lakukan, peneliti sangat sayang kepada kalian berdua. Terimakasih sudah mengisi tangki cinta dan kasih sayang selama ini untuk peneliti. Peneliti memohon maaf untuk segala hal yang belum sempat peneliti

tunjukkan pada kalian, semoga dengan terselesaikannya skripsi ini dapat membuat kalian tersenyum dengan lebar di surga bersama Allah SWT.

11. Kepada kedua orang tua peneliti, Bapak Surono dan Ibu Siti Maryati. Terima kasih untuk doa, usaha serta pengorbanan yang telah kalian berikan pada peneliti. Kalian memang belum sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun mampu untuk mengantar peneliti sampai pada titik ini. Peneliti berharap dengan ini bisa sedikit membanggakan kalian. Anak perempuan bungsu kalian sudah sampai pada tahap ini berkat dari doa, usaha dan pengorbanan kalian. Walaupun peneliti menyadari bahwa setitik pun keringat yang kalian keluarkan tidak akan dapat peneliti balas, namun semoga dengan ini dapat memberi kalian rasa percaya bahwa kalian telah berhasil menjaga, merawat, dan mendidik peneliti sampai saat ini.
12. Kepada Om dan tante, Bapak Harno dan Ibu Srianik. Terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan pada peneliti selama ini. Peneliti sangat bersyukur diberikan kalian sebagai keluarga yang selalu percaya bahwa peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
13. Kepada kakak kandung tercinta, Linda Amanda. Terima kasih atas segala rasa percaya yang diberikan pada peneliti, untuk bantuan yang selalu diberikan dikala peneliti kesusahan dalam menjalani hari – hari yang berat.
14. Peneliti sangat sayang pada kakak mari selalu bertumbuh, berdampingan dan bergandengan dengan erat sebagai saudara perempuan untuk hidup yang lebih membahagiakan lagi di masa depan.
15. Kepada adik sepupu dan keponakan, Nila Dyas Haranaki dan Cavero

Wishaka Daneswara. Terima kasih atas setiap hal lucu dan konyol yang kalian lakukan untuk menghibur peneliti selama masa pengerjaan skripsi ini. Peneliti berharap dan berdoa agar di masa yang akan datang kalian selalu dikelilingi orang – orang baik dan tulus terhadap kalian.

16. Kepada sahabat – sahabat saya, Arini Dwi Shafira, Diah Ajeng Putri Hamdani, Rosita Putri Andarista dan Riskha Amelya Putri Latifah. Terima kasih atas doa, saran bimbingan dan waktu yang kalian selalu sempatkan untuk mendengarkan segala ocehan, dan keluhan yang selalu peneliti ceritakan pada kalian. Penelitian sangat merasa terbantu dengan adanya kalian di sisi peneliti selama ini, untuk itu peneliti berhadap di masa depan kita akan sukses dengan pilihan hidup yang telah kita pilih dan kita susun pada hari ini.
17. Kepada para teman penulis yang menemani selama masa perkuliahan ini, Lucky, Heni, Alvi, Malinda, Firnanda dan Silvia. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan, doa, semangat, dan percaya pada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Peneliti harap kita akan selalu mendukung satu sama lain dan menjaga silaturahmi ini dengan baik.
18. Kepada diri saya sendiri, Azilla Surya Riskina. Terima kasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini, terima kasih sudah mau untuk terus belajar menjadi manusia yang lebih baik lagi. Mari selalu menguatkan diri dan percaya bahwa semua akan baik – baik saja. Tidak apa – apa jika tidak secepat yang lain, semua sudah punya garis takdirnya masing – masing.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan peneliti. Semoga dengan adanya skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Madiun, Juli 2025

Azilla Surya Riskina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	19
C. Rumusan Masalah	19
D. Tujuan Penelitian	21
E. Manfaat Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	24
A. Kajian Pustaka	24
1. Teori Utama Penelitian (<i>Grand Teory</i>)	24
2. Harga (<i>Price</i>)	28
3. <i>Electronic Word Of Mouth</i> (E-WOM)	32
4. Kualitas Produk	36
5. Minat beli (<i>Purchase Intention</i>)	40
6. Keputusan pembelian (<i>Purchase Decision</i>)	44
B. Penelitian Terdahulu	47
C. Kerangka Konseptual	93
D. Hipotesis Penelitian	95

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	112
A. Tempat dan Waktu Penelitian	112
B. Jadwal Penelitian	113
C. Desain Penelitian	114
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data	116
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	121
F. Teknik Pengumpulan Data	127
G. Instrumen Penelitian	128
H. Teknik Analisis Data.....	130
BAB IV PEMBAHASAN.....	145
A. Gambaran Objek Penelitian.....	145
B. Deskripsi Data	146
C. Hasil Pengujian Data	160
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	182
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	214
A. Simpulan.....	214
B. Implikasi	216
C. Saran.....	217
DAFTAR PUSTAKA	219
LAMPIRAN.....	229

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Glad2Glow dan Produk Lain 2025	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	48
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	113
Tabel 3.2 Definisi Operasional	124
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Variabel.....	130
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	146
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	147
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	148
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	148
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	150
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Produk	151
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Melakukan Pembelian	152
Tabel 4.8 Variabel Harga	153
Tabel 4.9 Variabel E-WOM.....	154
Tabel 4.10 Variabel Kualitas Produk	156
Tabel 4.11 Variabel Minat Beli.....	157
Tabel 4.12 Variabel Keputusan Pembelian	158
Tabel 4.13 Uji Validitas (X1).....	160
Tabel 4.14 Uji Validitas (X2).....	161
Tabel 4.15 Uji Validitas (X3).....	161
Tabel 4.16 Uji Validitas (Z)	162
Tabel 4.17 Uji Validitas (Y).....	162
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas	163
Tabel 4.19 Uji Normalitas	164
Tabel 4.20 Uji Multikolonieritas.....	166
Tabel 4.21 Uji Heteroskedastisitas.....	167
Tabel 4.22 Uji Path Analysis Jalur Model 1	169
Tabel 4.23 Uji Path Analysis Model Summary Jalur Model 1	169

Tabel 4.24 Uji Path Analysis Jalur Model 2.....	170
Tabel 4.25 Uji Path Analysis Model Summary Jalur Model 2.....	171
Tabel 4.26 Model Path Analysis.....	172
Tabel 4.27 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Sub Struktural 1.....	174
Tabel 4.28 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Sub Struktural 2.....	177
Tabel 4.29 Uji Koefisien Determinasi (R ²) Sub Struktural 2.....	179
Tabel 4.30 Uji Sobel (Sobel Test) Struktural 1.....	180
Tabel 4.31 Uji Sobel (Sobel Test) Struktural 2.....	181
Tabel 4.32 Uji Sobel (Sobel Test) Struktural 3.....	181

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik <i>Trend</i> Pencarian <i>Skincare</i> 2025	3
Gambar 1.2 Hasil Pra Survei Penelitian	5
Gambar 1.3 Data Penjualan <i>Skincare</i>	6
Gambar 2.1 <i>Theory Of Reaction Action</i>	25
Gambar 2.2 <i>Theory Of Planned Behavior</i>	27
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	95
Gambar 3.1 Desain Proses Penelitian Kuantitatif	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Kuisisioner	205
Lampiran 2. Tabulasi Data	211
Lampiran 3. Hasil Olah Data	264
Lampiran 4. Hasil Pra Survei	279
Lampiran 5. Dokumentasi	280
Lampiran 6. Validasi Sumber Pustaka	282
Lampiran 7. Hasil Cek Turnitin	290
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	291