

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SCARLETT WHITENING BODY LOTION DI BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

MINA LISA

NIM: 1910412320004



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023**


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SCARLETT WHITENING BODY LOTION DI BANJARMASIN


- A. Nama Mahasiswa : Mina Lisa
NIM : 1910412320004
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
- C. Tim Penguji :
- a. Pembimbing
Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB [.....]
NIP. 197604132000121002
 - b. Penguji I
M. Hasanur Arifin, S.Sos., MM [.....]
NIP. 197604142001121003
 - c. Penguji II
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB [.....]
NIP. 197511052001122001

Banjarmasin, 23 Juni 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing


Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
NIP. 197604132000121002

Mengetahui
Dekan FISIP ULM




Eddy Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 3692/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
2. Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos, MM
3. Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Mina Lisa
NIM : 1910412320004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, *Electronic Word Of Mouth*, dan
Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Scarlett Whitening
Body Lotion* di Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Jum'at, 23 Juni 2023
J a m : 10.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Seminar Proposal 2

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Juni 2023
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 23 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3692/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Mina Lisa
NIM : 1910412320004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, *Electronic Word Of Mouth*, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Scarlett Whitening Body Lotion* di Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Seminar Proposal 2
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai
Nilai : ~~B1 (A)~~
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.


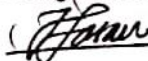

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 23 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Mina Lisa

1. Ketua : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()
2. Sekretaris : Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
()

Mengetahui/membenarkan :
an Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah memberikan kenikmatan terutama nikmat sehat sehingga penulis masih senantiasa diberikan kreativitas dan semangat dalam menyelesaikan proposal ini. Tak lupa pula sholawat dan salam senantiasa masih tucurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, *Electronic Word Of Mouth*, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Scarlett Whitening Body Lotion di Banjarmasin”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan pihak lain dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Ahmad, SE.,M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Nurul Wahyuni, S.Sos., M.A.B selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat serta selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan.
4. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingannya selama peneliti berkuliah di Universitas Lambung Mangkurat.

5. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.A.B selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran serta masukan sehingga proposal ini dapat menjadi lebih baik.
6. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan Ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Orang tua serta keluarga saya yang selalu memberikan doa dan semangat untuk keberhasilan studi saya.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2019 Administrasi Bisnis dan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan selama pengerjaan skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari proposal ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, karena keterbatasan pengalaman dan kemampuan. Untuk itu kritik dan saran yang sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Banjarmasin, 15 Juni 2023

Mina Lisa
NIM: 1910412320004

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu wata'ala dan junjungan kita nabi Muhammad SAW atas berkat, rahmat dan ridho-Nya telah memberikan kekuatan dan kemampuan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam proses pengerjaan skripsi ini tak luput saya dapatkan banyak dukungan dan bantuan dari orang yang saya sayangi dan kasih.

Terima kasih saya ucapkan dan saya persembahkan skripsi ini khususnya untuk keluarga tersayang terutama ibu saya Jianah dan ayah saya Adimansyah, serta kakak saya Sumiyati S.Pd, adik saya Farid Hudiya Ramadhan dan Durrotun Nafisah yang telah memberikan dukungan, kekuatan, kasih sayang, dan doa sehingga dapat membuat saya sampai pada titik ini.

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmu lah Engkau berharap”. (Q.S. Insyirah : 6-8)

Consistency isn't about doing something every day, it's about persisting in doing it even when laziness strikes.-Febriawan Jauhari

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan skripsi ini saya menyatakan :

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Mina Lisa

NIM: 1910412320004

ABSTRAK

Mina Lisa, 1910412320004, 2023, Kualitas Produk, *Electronic Word Of Mouth*, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Scarlett Whitening Body Lotion di Banjarmasin, di bawah bimbingan: Setio Utomo

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial dan simulyan Kualitas Produk, *Electronic Word Of Mouth*, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Scarlett Whitening Body Lotion di Banjarmasin. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel diambil sebanyak 100 responden dengan teknik non probability sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, *electronic word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan variabel kualitas produk, *electronic word of mouth*, dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, *Electronic Word Of Mouth*, Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Mina Lisa, 1910412320004, 2023. *Effect of Product Quality, Electronic Word Of Mouth and Price, on Purchasing Decisions on Scarlett Whitening Body Lotion in Banjarmasin, under the guidance of: Setio Utomo*

This research aims to examine the effect partially and simultaneously Product Quality, Electronic Word Of Mouth and Price, on Purchasing Decisions on Scarlett Whitening Body Lotion in Banjarmasin. The research approach used is a quantitative approach. Samples were taken as many as 100 respondents with non-probability sampling technique. Data were collected using a questionnaire and analyzing data using multiple linear regression.

The results showed that product quality had a significant effect on purchasing decisions, electronic word of mouth had a significant effect on purchasing decisions, price had a significant effect on purchasing decisions. Simultaneously the product quality, electronic word of mouth and price, variables have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Product Quality, Electronic Word Of Mouth, Price, Purchase Decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT TUGAS	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Akademis	14
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Perilaku Konsumen	16
2.1.3 Bauran Pemasaran	20
2.1.4 produk	21
2.1.5 <i>Word Of Mouth (WOM)</i>	27
2.1.6 Harga.....	31
2.1.7 Keputusan Pembelian	35

2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	49
2.3.1 Hipotesis Penelitian	49
2.3.2 Model Penelitian	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Pendekatan Penelitian	56
3.2 Desain Penelitian.....	56
3.2.1 Tipe Penelitian	56
3.3 Lokasi Penelitian.....	57
3.4 Populasi dan Sampel	57
3.4.1 Populasi.....	57
3.4.2 Besar Sampel	57
3.4.3 Tehnik Sampling	58
3.5 Definisi Operasional Variabel	59
3.6 Tehnik Pengumpulan Data	65
3.7 Tehnik Analisis Data	66
3.7.1 Skala Pengukuran	66
3.7.2 Deskriptif Statistik.....	66
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
3.7.4 Uji Persyaratan Analisis	68
3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda	71
3.7.6 Alat Uji Hipotesis	72
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	75
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	75
4.2 Profil Responden.....	76
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.2.2 Berdasarkan Usia	78
4.2.3 Berdasarkan Pendidikan.....	79
4.2.4 Berdasarkan Pekerjaan.....	80
4.2.5 Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan Perbulan.....	81
4.3 Deskriptif Variabel	82
4.3.1 Kualitas Produk (X_1).....	82

4.3.2	<i>Electronic Word of Mouth</i> (X_2).....	90
4.3.3	Harga (X_3).....	95
4.3.4	Keputusan Pembelian (Y)	100
4.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	106
4.4.1	Uji Validitas.....	106
4.4.2	Uji Reliabilitas	109
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	109
4.5.1	Uji Normalitas	109
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	112
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	113
4.5.4	Uji Autokorelasi.....	115
4.6	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	116
4.7	Pengujian Hipotesis.....	118
4.7.1	Uji Regresi Secara Parsial (Uji t).....	118
4.7.2	Uji Regresi Secara Simultan (Uji f)	119
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	120
BAB V PEMBAHASAN HASIL.....		122
5.1	Pembahasan.....	122
5.1.1	Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	122
5.1.2	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) 124	
5.1.3	Pengaruh Harga (X_3) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	126
5.1.4	Pengaruh Kualitas Produk (X_1), <i>Electronic Word of Mouth</i> (X_2) dan Harga (X_3) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	128
5.2	Implikasi Hasil Penelitian.....	130
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	130
5.2.2	Implikasi Manajerial	136
5.3	Keterbatasan Penelitian	137
BAB VI PENUTUP.....		138
6.1	Kesimpulan	138
6.2	Saran	138

DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN	148
BIODATA PENELITI	190

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Negara Konsumen Produk Kecantikan Halal Terbesar di Dunia....	2
Gambar 1.2	Body Lotion Terlaris	3
Gambar 1.3	Jumlah Penduduk Kalimantan Selatan.....	4
Gambar 1.4	Hasil Pra Survei.....	6
Gambar 1.5	Contoh E-WOM Scarlett Whitening Body Lotion di Platform Female Daily	10
Gambar 4.1	Logo Scarlett Whitening	75
Gambar 4.2	Body Lotion Scarlett Whitening	76
Gambar 4.3	Histogram Uji Normalitas	110
Gambar 4.4	Normal Probability Plot	111
Gambar 4.5	Grafik Scatterplot.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan harga produk Scarlett Whitening dengan produk Ms Glow, Vaseline, Nivea, dan Fair N Pink	12
Tabel 2.1	Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1	Operasional Variabel Independen (Bebas)	59
Tabel 3.2	Operasional Variabel Dependen (Terikat)	64
Tabel 3.3	Skala Likert	66
Tabel 3.4	Kategori Jawaban Responden	67
Tabel 3.5	Kriteria Uji Durbin-Watson	71
Tabel 3.6	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	74
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	77
Tabel 4.2	Usia Responden.....	78
Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	79
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	80
Tabel 4.5	Penghasilan / Uang Saku Perbulan Responden.....	81
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang kualitas produk	83
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang <i>electronic word of mouth</i>	91
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Harga	95
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Keputusan Pembelian	100
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	107
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	109
Tabel 4.12	Uji One-Sample K-S	112
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	113
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas	114
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi	115
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	116
Tabel 4.17	Hasil Uji T.....	118
Tabel 4.18	Hasil Uji F.....	119
Tabel 4.19	Hasil uji Koefisien Determinasi.....	120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	149
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	155
Lampiran 3	Output SPSS Ver 16 Analisis Deskriptif.....	169
Lampiran 4	Output SPSS Ver 16 Uji Validitas,Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis.....	179
Lampiran 5	Sertifikat Plagiasi.....	189