

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E- WOM* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK PADA PRODUK**

MARINA



Oleh :

SYAFIRAH PUTERI PRASETYO

NPM: 21.1.02.80249

PRROGRAM STUDI: MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E- WOM* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK PADA PRODUK**

MARINA



Oleh :

SYAFIRAH PUTERI PRASETYO

NPM: 21.1.02.80249

PRROGRAM STUDI: MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E- WOM* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK PADA PRODUK
MARINA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

SYAFIRAH PUTERI PRASETYO

NPM :21.1.02.80249

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E-WOM* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK PADA PRODUK
MARINA**

Diarsipkan dan disusun oleh:

SYAFIRAH PUTERI PRASETYO

NPM: 21.1.02.80249

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 26 April 2025

Susunan Tim Penguji:

Ketua: Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Anggota: 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.

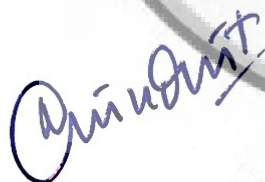
2. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

Dinyatakan memenuhi Syarat dan Terima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

Prof. Dr. Suwitho, M.Si.,^{PhD}



Ketua STIESIA

Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Syafirah Puteri Prasetyo**

NPM : **2110280249**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK PADA PRODUK MARINA

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 26 April 2025, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 26 April 2025

Yang membuat pernyataan



Syafirah Puteri Prasetyo

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Syafirah Puteri Pasetyo
NPM : 2110280249
Program Studi : S1 Manajemen
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 1/1
Alamat Rumah : Jl. Rungkut Lor 1a/8
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Setyo Namaruliya
Alamat Rumah : Jl. Rungkut Lor 1a/8
Pekerjaan : Tidak Bekerja

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kalirungkut 1/264 Tahun 2015
2. Tamat SMP di SMPN 35 Surabaya Tahun 2018
3. Tamat SMA di SMAN 20 Surabaya Tahun 2021

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Jl. Menur Pumpungan No.30 Surabaya	I-VII	2020-2025	

C. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Oleh



Syafirah Puteri Prasetyo

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E- WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI CITRA MEREK PADA PRODUK MARINA” sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi S1 Manajemen dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :


1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk penulisan serta memberikan banyak arahan perihal pengerjaan skripsi ini
4. Bapak dan ibu dosen, yang telah mengajar dan mendidik sehingga mendapatkan bekal ilmu yang penulis terapkan ilmu tersebut dalam penyusunan skripsi ini selama menempuh bangku perkuliahan.
5. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Setyo Namaruliya dan Ibu Rina yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta semangat kepada penulis. Serta banyak sekali berkorban untuk memberikan bantuan dalam pendidikan yang saya

tempuh baik dari bantuan materi hingga motivasi yang membuat penulis semangat menyelesaikan skripsi ini.

6. Untuk teman-teman seperjuangan penulis STIESIA Angkatan 21 yang telah menemani sedih dan senang nya ketika berada di kampus. Semoga Allah selalu meridhoi setiap langkah kita.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 26 April 2025



Syafirah Puteri Praasetyo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOSTESIS.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Kualitas Produk.....	13
2.1.2 <i>Electronic Worth of Mouth</i> (e-WOM).....	16
2.1.3 Citra merek.....	19
2.1.4 Keputusan Pembelian	21
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual.....	28

2.4 Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian	37
3.1.1 Jenis Penelitian.....	37
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	37
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota Sampel.....	38
3.2.2 Teknik Sampling	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1 Jenis Data.....	40
3.3.2 Sumber Data.....	40
3.3.3 Teknik Pengambilan Data.....	41
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	41
3.4.1 Variabel Penelitian	41
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.5.1 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	48
3.5.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	48
3.5.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	51
3.5.4 Uji Mediasi	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	55
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	58
4.1.4 Analisis Data.....	62
4.2 Pembahasan.....	77
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
4.2.2 Pengaruh e-WOM Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek.....	79

4.2.4 Pengaruh e-WOM Terhadap Citra Merek.....	80
4.2.5 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	81
4.2.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian melalui Citra Merek	82
4.2.7 Pengaruh e-WOM Terhadap Keputusan Pembelian melalui Citra Merek	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Keterbatasan Penelitian	87
5.3 Saran	87
JADWAL PENELITIAN.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95

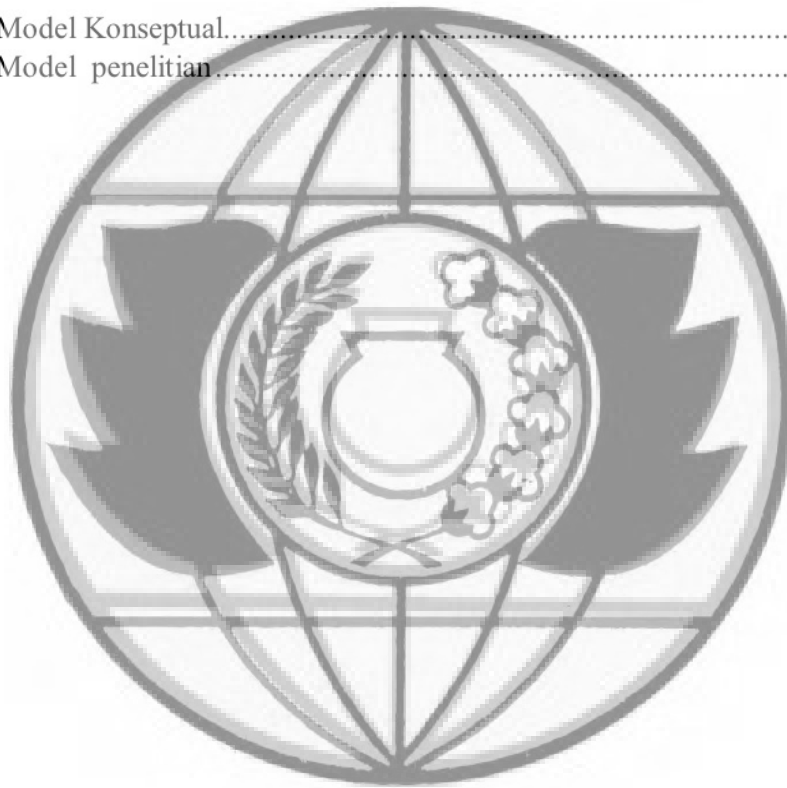


DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Penjualan Produk Hand & Body Lotion Terlaris	2
2. Hasil Top Brand Index Kategori Perawatan Pribadi Hand & Body Lotion Tahun 2020-2024.....	3
3. Penelitian Terdahulu	25
4. <i>Skala Likert</i>	41
5. Jenis Kelamin Responden	56
6. Usia Responden.....	57
7. Status Pekerjaan	57
8. Frekuensi Pembelian.....	58
9. Interval Kelas	59
10. Tanggapan Responden Terkait Variabel Kualitas Produk.....	60
11. Tanggapan Responden Terkait Variabel E-WOM	61
12. Tanggapan Responden Terkait Variabel Citra Merek	61
13. Tanggapan Responden Terkait Variabel Keputusan Pembelian	62
14. Convergen Validity.....	65
15. Hasil Cross Loading.....	66
16. Nilai AVE	67
17. Composite Reliability	68
18. Nilai Cronbach Alpha	69
19. Hasil Original Sampel.....	71
20. Hasil Original Sampel.....	72
21. Nilai R- Square.....	73
22. Uji Hipotesis.....	74
23. Uji Mediasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ulasan positif konsumen Hand & Body Lotion Marina diplatform sosial tiktok.....	4
2. Ulasan negative konsumen Hand & Body Lotion Marina diplatform sosial tiktok.....	5
3. Model Konseptual.....	29
4. Model penelitian.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. KUISSIONER PENELITIAN.....	95
2. TABULASI DATA	98
3. HASIL Output PLS	100
4. Surat Tugas Bimbingan	103
5. Kartu Konsultasi Bimbingan.....	104
6. Surat Izin Riset.....	105
7. Sertifikat Hasil Penelitian	106
8. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	107
9. Hasil Plagiasi.....	108

