

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD
OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOSMETIK WARDAH DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Elfrida Br Simangunsong
180910267**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD*
OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOSMETIK WARDAH DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Elfrida Br Simangunsong
180910267**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Elfrida Br Simangunsong
NPM : 180910267
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dan dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 25 Juli 2020



Elfrida Br Simangunsong
180910267

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD*
OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOSMETIK WARDAH DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana

Oleh:
Elfrida Br Simangunsong
180912067

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 26 Juli 2022



Dr. Suhardi, S.E., M.M.
Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah di Kota Batam. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan Teknik penentuan besar sampel tidak acak atau disebut dengan Teknik *Non probability sampling* dengan model *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan membagi kuesioner kepada 272 reponden sebagai sampel dengan bantuan *software* SPSS versi 25 untuk menghitung hasil uji. Hasil pada penelitian ini dibuktikan dengan t hitung $>$ t tabel yang besarnya kualitas produk (X1) $10,649 > 1,968$, *word of mouth* (X2) $9,559 > 1,968$ dan hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas produk dan *word of mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah di Kota Batam.

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

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and word of mouth on purchasing decisions partially or simultaneously on purchasing decisions for Wardah cosmetics in Batam City. This research method is quantitative with a non-random sample size technique or called Non-probability sampling with a purposive sampling model. The data collection method was carried out by distributing questionnaires to 272 respondents as samples with the help of SPSS version 25 software to calculate the test results. The results in this study are evidenced by t arithmetic $> t$ table with the magnitude of product quality (X1) $10,649 > 1,968$, word of mouth (X2) $9559 > 1,968$ and the results of this study prove that the variable product quality and word of mouth partially have a positive and significant effect. on the decision to purchase Wardah cosmetics in Batam City.

Keywords: *Buying Decision, Product Quality, Word Of Mouth*

KATA PENGANTAR

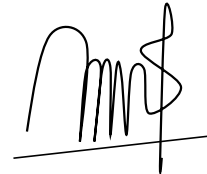
Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata atau (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati dengan keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael J Rorong, S.T., M.I.Kom. Selaku Dekan Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. Selaku Pembimbing skripsi pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Bapak-Ibu Dosen yang sudah memberikan ilmu, motivasi dan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Orang tua, saudara dan seluruh keluarga besar yang menjadi motivasi untuk menyelesaikan skripsi dan telah mendukung secara lahir dan batin.
7. Semua pihak yang telah mendukung peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Teman-teman saya, Fitriani, Flora, Jubelia, Rosella dan Mia yang berbagi ilmu dan pengalamannya dalam pembuatan skripsi.
9. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
10. Serta seluruh pihak yang telah mendukung dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 25 Juli 2022



Elfrida Br Simangunsong
180910267



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Kualitas Produk.....	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.2.2 Indikator Kualitas Produk	11
2.1.3 <i>Word Of Mouth</i>	12
2.1.3.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	12
2.1.3.2 Indikator <i>Word Of Mouth</i>	13
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	13
2.1.4.2 Indikator Keputusan Pembelian	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17

2.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	17
2.3.2	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	17
2.4	Hipotesis	18
BAB III	METODE PENELITIAN	19
3.1	Jenis Penelitian.....	19
3.2	Sifat Penelitian	19
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	20
3.3.1	Lokasi.....	20
3.3.2	Periode Penelitian	20
3.4	Populasi dan Sampel	20
3.4.1	Populasi.....	20
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	21
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	22
3.5	Sumber Data.....	23
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	23
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.7.1	Variabel Independen	24
3.7.2	Variabel Dependen.....	24
3.8	Metode Analisis Data.....	25
3.8.1	Analisis Deskriptif	25
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	26
3.8.2.1	Uji Validitas Data.....	26
3.8.2.2	Uji Reliabilitas Data.....	27
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	28
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	28
3.8.3.2	Uji Multikolinieritas.....	30
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.8.4	Uji Pengaruh	31
3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	31
3.9	Uji Hipotesis	32
3.9.1	Uji T (Parsial)	32
3.9.2	Uji F (Simultan)	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	35

4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	35
4.2.1	Karakteristik Responden Menurut Usia	35
4.2.2	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	37
4.2.3	Karakteristik Responden Menurut Pendapatan	38
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	39
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	39
4.3.2	Deskripsi Variabel <i>Word Of Mouth</i>	40
4.3.3	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	41
4.4	Analisis Data.....	42
4.4.1	Hasil Uji Validitas Data	42
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas Data	44
4.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	44
4.4.3.1	Uji Normalitas.....	44
4.4.3.2	Uji Multikolinearitas	47
4.4.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
4.4.4	Hasil Uji Pengaruh	49
4.4.4.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.4.4.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	51
4.4.5	Hasil Uji Hipotesis	51
4.4.5.1	Hasil Uji T (Parsial)	51
4.4.5.2	Hasil Uji F (Simultan).....	53
4.6	Implikasi Hasil Penelitian	56
4.6.1	Implikasi Praktis	57
4.6.2	Implikasi Teoritis	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		58
5.1	Simpulan	58
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Bell Shaped Curve.....	29
Gambar 4.1 Grafik Usia Responden	36
Gambar 4.2 Grafik Pekerjaan Responden	37
Gambar 4.3 Grafik Pendapatan Responden.....	38
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas – Histogram Refression Residual	45
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas – P-Plot Regression Standardized	46
Gambar 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas (Scatter Plot)	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Tahun 2021 – 2022	3
Tabel 1.2 Top Product Index Wardah Tahun 2021-2022.....	4
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	20
Tabel 3.2 Skala Likert	23
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel 3.4 Tabel Lanjutan.....	25
Tabel 3.5 Kriteria Skor Tanggapan Responden	26
Tabel 3.6 Rentang Skala.....	26
Tabel 3.7 Indeks Korefisien Reliabilitas	28
Tabel 4.1 Usia Responden	36
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden	37
Tabel 4.3 Pendapatan Responden.....	38
Tabel 4.4 Skor Indikator Variabel Kualitas Produk (X1).....	39
Tabel 4.5 Skor Indikator Word Of Mouth (X2)	40
Tabel 4.6 Skor Indikator Keputusan Pembelian (Y)	41
Tabel 4.7 Tabel Lanjutan.....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Cronbach’s Alpha	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov-smirnov.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Uji Parsial)	52
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	54

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Isaac dan Michael	21
Rumus 3.2 Rentang skala.....	25
Rumus 3.3 Pearson Product Moment.....	27
Rumus 3.4 Cronbach's Alpha	27
Rumus 3.5 Analisis Regresi	31
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	32
Rumus 3.7 R^2 adjusted	32
Rumus 3.8 Uji T.....	32
Rumus 3.9 Uji F.....	33