

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *INFLUENCER*
MARKETING DAN *CUSTOMER REVIEWS* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK VIVA KOSMETIK DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
M. Fadel Fauzi
210910141**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *INFLUENCER*
MARKETING DAN *CUSTOMER REVIEWS* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK VIVA KOSMETIK DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh:

**M. Fadel Fauzi
210910141**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : M. Fadel Fauzi
NPM : 210910141
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

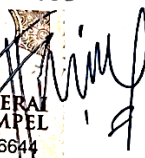
Pengaruh Kualitas Produk, *Influencer Marketing* dan *Customer Reviews* Terhadap Kepurusan Pembelian Produk Viva Kosmetik Di Kota Batam

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 12 Juli 2025



M. Fadel Fauzi
210910141

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *INFLUENCER*
MARKETING DAN *CUSTOMER REVIEWS* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK VIVA KOSMETIK
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh :
M. Fadel Fauzi
210910141**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti yang tertera di bawah ini**

Batam, 12 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mauli Siagian', with a long horizontal line extending to the right.

**Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., CPS.
Pembimbing**



ABSTRAK

Di era industri saat ini banyak perusahaan kosmetik yang memperhatikan perkembangan terkini dalam menghasilkan produk untuk dijual. Sebagai pemilik bisnis, tentunya harus memperhatikan kualitas produk yang dijual. Konsumen menginginkan produk berkualitas yang sesuai dengan harga yang mereka bayar. Penggunaan *influencer* yang berintegritas dapat menarik konsumen dalam melakukan pembelian produk. Sebelum konsumen memutuskan membeli suatu produk maka konsumen tersebut akan mempertimbangkan dari ulasan pelanggan sebelumnya untuk meyakinkan produk tersebut sesuai atau tidaknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, *influencer marketing* dan *customer reviews* terhadap keputusan pembelian pada *hand & body lotion* viva kosmetik di Kota Batam. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebanyak 204 responden kepada konsumen yang membeli produk *hand & body lotion* viva kosmetik di Kota Batam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, *influencer marketing* dan *customer reviews* memiliki pengaruh yang signifikan dan simultan terhadap keputusan pembelian produk *hand & body lotion* Viva Kosmetik di Kota Batam.

Kata Kunci: Kualitas Produk, *Influencer Marketing*, *Customer Reviews*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

In the current industrial era, many cosmetic companies pay attention to the latest developments in producing products for sale. As a business owner, of course, you must pay attention to the quality of the products you sell. Consumers want quality products that match the price they pay. The use of influencers with integrity can attract consumers in purchasing products. Before consumers decide to buy a product, these consumers will consider previous customer reviews to make sure the product is suitable or not. The purpose of this study was to determine the effect of product quality, influencer marketing and customer reviews on purchasing decisions on hand & body lotion viva cosmetics in Batam City. The research design used is descriptive research through a quantitative approach. This study uses non-probability sampling techniques with purposive sampling. Data was obtained through distributing questionnaires as many as 204 respondents to consumers who bought viva cosmetic hand & body lotion products in Batam City. The results of this study indicate that the variables of product quality, influencer marketing and customer reviews have a significant and simultaneous influence on purchasing decisions for Viva Kosmetik hand & body lotion products in Batam City.

Keywords: *Product Quality, Influencer Marketing, Customer Reviews, Purchase Decision*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, *Influencer Marketing* dan *Customer Riviws* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Viva Kosmetik Di Kota Batam”. Skripsi ini ditulis dalam memenuhi persyaratan Sarjana (SI) Jurusan Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa telah mendapatkan banyak dukungan, bantuan, bimbingan, nasehat dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menghabiskan banyak waktu, tenaga, dll. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora dan selaku dosen pembimbing skripsi;
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah membagikan ilmu pengetahuan kepada penulis;
5. Orang tua dan saudara saya yang selalu mendukung dan memberikan saya semangat dalam penyusunan skripsi ini;
6. Sahabat saya Selly Marcella Agustin yang selalu memberi semangat kepada saya dan mendukung saya selalu dalam menyusun skripsi ini;

7. Teman-teman se-angkatan penulis yang sudah membantu serta memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini hingga selesai;
8. Serta semua pihak yang ikut serta dalam membantu dan mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
9. Terakhir untuk diri saya sendiri yang telah berusaha dan bekerja keras selama membuat skripsi. Saya bangga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

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

Batam, 12 Juli 2025



M. Fadel Fauzi



DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Kualitas Produk	13
2.1.2 Influencer Marketing	17
2.1.3 Customer Review	21
2.1.4 Keputusan Pembelian	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Berpikir	33
2.3.1 Hubungan Antara Variabel Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.3.2 Hubungan Antara Variabel <i>Influencer Marketing</i> Terhadap Keputusan Pembelian	34
2.3.3 Hubungan Antara Variabel <i>Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian	35
2.3.4 Hubungan Antara Variabel Kualitas Produk, <i>Influencer Marketing</i> , dan <i>Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian	35

2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Sifat Penelitian	37
3.3 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian	37
3.3.1 Lokasi Penelitian	37
3.3.2 Periode Penelitian	38
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.4.1 Populasi	38
3.4.2 Teknik Penentuan Jumlah Sampel	38
3.4.3 Teknik Sampling.....	39
3.5 Sumber Data.....	40
3.6 Metode Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
3.7.1 Variabel Independen (X).....	41
3.7.2 Variabel Dependen.....	41
3.8 Metode Analisa Data	43
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	43
3.8.2 Uji Kualitas Data	44
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.8.4 Uji Pengaruh.....	46
3.8.5 Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Vitapharm.....	48
4.1.2 Visi dan Misi PT. Vitapharm.....	48
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.2.1 Hasil Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Umur	49
4.2.2 Hasil Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	50
4.3.1 Deskriptif Kualitas Produk (X1).....	51
4.3.2 Deskriptif <i>Influencer Marketing</i> (X2)	52

4.3.3 Deskriptif <i>Customer Reviews</i>	54
4.3.4 Deskriptif Keputusan Pembelian (Y).....	55
4.4 Uji Kualitas Data	57
4.4.1 Uji Validitas	57
4.4.2 Uji Reliabilitas	59
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.5.1 Uji Normalitas	60
4.5.2 Uji Multikolinieritas	61
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.6 Uji Pengaruh.....	63
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.6.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.7 Uji Hipotesis.....	65
4.7.1 Uji T.....	65
4.7.2 Uji F	67
4.8 Pembahasan.....	67
4.8.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	67
4.8.2 Pengaruh <i>Influencer Marketing</i> Terhadap Keputusan Pembelian	68
4.8.3 Pengaruh <i>Customer Reviews</i> Terhadap Terhadap Keputusan Pembelian	69
4.8.4 Pengaruh Kualitas Produk, <i>Influencer Marketing</i> dan <i>Customer Reviews</i> Terhadap Keputusan pembelian.....	70
4.9 Implikasi Hasil Penelitian	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Kualitas Produk Viva Hand & Body lotion	4
Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah Pengikut Influencer Marketing dengan Competitor	6
Tabel 1. 3 Ulasan Konsumen Produk Viva Hand & Body Lotion.....	6
Tabel 1. 4 Top 6 Kosmetik di Indonesia (Kategori Hand & Body Lotion) Fase 1 Tahun 2023.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	38
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	41
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 4 Klasifikasi rentang Skala	44
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Umur	49
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
Tabel 4. 3 Deskriptif Kualitas Produk (X1).....	51
Tabel 4. 4 Dekriptif Influencer Marketing (X2)	52
Tabel 4. 5 Deskriptif Customer Reviews (X3)	54
Tabel 4. 6 Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	55
Tabel 4. 7 Validitas Variabel Kualitas Produk	57
Tabel 4. 8 Validitas Variabel Influencer Marketing.....	58
Tabel 4. 9 Validitas Variabel Customer Reviews.....	58
Tabel 4. 10 Validitas Variabel Keputusan Pembelian	59
Tabel 4. 11 Reliabilitas X1	59
Tabel 4. 12 Reliabilitas X2	60
Tabel 4. 13 Reliabilitas X3	60
Tabel 4. 14 Reliabilitas Y	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4. 16 Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4. 18 Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi	65
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Uji T	66
Tabel 4. 21 Uji F.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	36
---	----

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Jacob Cohen.....	39
Rumus 3. 2 Rentang Skala	43
Rumus 3. 3 Pearson Product Moment.....	44
Rumus 3. 4 Analisis Regresi Berganda.....	46