



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

*Unipa Surabaya*

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SOCIAL DISTANCING*, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SABUN MEREK *LIFEBUOY* PADA *ALFAMART JEMUR WONOSARI SURABAYA***

Riesta Rosalina Kusumawardani  
151500235

Dosen Pembimbing :  
I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020/2021**

**PENGARUH *SOCIAL DISTANCING*, *WORD OF MOUTH*,  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN SABUN MEREK *LIFEBUOY*  
PADA ALFAMART JEMUR WONOSARI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Di ajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**RIESTA ROSALINA KUSUMAWARDANI  
NIM: 151500235**

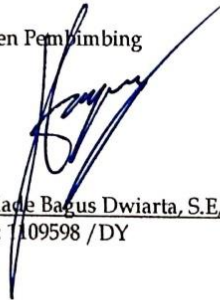
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2020/2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 20 Januari 2021

Dosen Pembimbing



(I Made Bagus Dwiarta, S.E.M.M)  
NPP: 1109598 /DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Social Distancing , Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sabun Merek Lifebouy Pada Alfamart Jemur Wonosari Surabaya

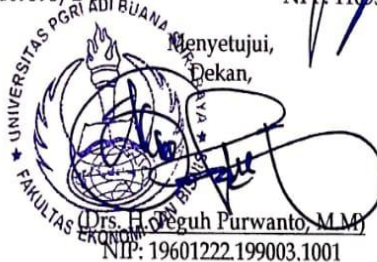
Identitas Mahasiswa :

- Nama : Riesta Rosalina Kusumawardani
- NIM : 151500235
- Program Studi : Manajemen
- Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya
- Alamat E-mail : [riestarosalina13@gmail.com](mailto:riestarosalina13@gmail.com)



Surabaya, 20 Desember 2020  
Dosen Pembimbing,

(I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M)  
NPP: 1109598/DY



## **BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi  
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

Pada Hari : Rabu  
Tanggal : 27 Januari  
Tahun : 2021

Penguji I



Dr. Untung Lasiyono, S.E, M.Si  
NPP : 9102331/DY

Penguji II



Siti Samsyah, S.E, M.M  
NPP : 1511749/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riesta Rosalina Kusumawardani  
NIM : 151500235  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "PENGARUH *SOCIAL DISTANCING*, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SABUN MEREK *LIFEBUOY* PADA *ALFAMART* JEMUR WONOSARI SURABAYA" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020/2021 bersifat original.

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidakssuaian dengan pernyataan ini (ditemukan plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses secara hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 Desember 2020



Mahasiswa,

RIESTA ROSALINA K  
NIM : 151500235

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul ***“Pengaruh Social Distancing , Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sabun Merek Lifebouy Pada Alfamart Jemur Wonosari Surabaya”***. untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, MS selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
4. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang memberikan ilmu dan pendidikan selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta saya Ayah Gatot Susianto dan Ibu Rusiati. serta Kakak dan Saudara , tersayang yang

selalu memberikan dukungan baik berupa materi maupun doa-doa yang dipanjatkan dengan tulus. Tanpa kalian aku tidak bisa seperti ini.

7. Kepala HRD PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (alfamart) Surabaya beserta jajarannya dan para karyawan yang bersedia menerima penulis melakukan penelitian sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
8. Pasanganku Davied yang bersabar dengan mood swing saya , dan juga terimakasih untuk segalanya. Sahabatku Enni, Ajeng, Mbak silvy, Yustina, Richa, Titis, Mamen , Rama dan serta kawan seperjuangan selama skripsi yang senantiasa selalu memberikan dukungan.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapakan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya kepada semua pihak yang telah mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis hanya dapat mengucapkan terimakasih semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 14 Desember 2020

Penulis

Riesta Rosalina Kusumawardani  
NIM: 151500235



## DAFTAR ISI

Halaman Judul skripsi.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Berita Acara Ujian Skripsi.....	iii
Lembar Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Moto .....	viI
Abstrak .....	viI
Abstract .....	ix
DaftarIsi.....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

### BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.2 <i>Social Distancing</i> .....	14
2.2.3 <i>Word Of Mouth</i> .....	30
2.2.4 Kualitas Produk .....	38
2.2.5 Keputusan Pembelian.....	41
2.3 Kerangka Konseptual.....	51
2.4 Hipotesis Penelitian.....	52

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	55
3.2 Populasi, Sampel , Teknik Pengambilan Sampel .....	57
3.2.1 Populasi Penelitian .....	57

3.2.2	Sampel Penelitian .....	57
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	58
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	60
3.4.2	Instrumen Penelitian .....	60
3.4.3	Alat Pengumpula Data .....	60
3.4.4	Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	61
3.4.4.1	Lokasi Penelitian .....	61
3.4.4.2	Waktu Penelitian .....	61
3.5	Variabel Penelitian Definisi Operasional Variabel.....	61
3.5.1	Variabel Penelitian.....	61
3.5.2	Definisi Operasional Variabel .....	62
3.5.2.1	Variabel <i>Social Distancing</i> .....	63
3.5.2.2	Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....	63
3.5.2.3	Variabel Kualitas Produk.....	63
3.5.2.4	Variabel Keputusan Pembelian .....	64
3.6	Teknik Analisis Data.....	65
3.6.1	Uji Instrumen Pengujian Penelitian.....	66
3.6.1.1	Uji Validitas .....	66
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	66
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	67
3.6.2.1	Uji Normalitas .....	67
3.6.2.2	Uji Multikolinieritas .....	68
3.6.2.3	Uji Autokorelasi.....	68
3.6.2.4	Uji Heteroskedasitas.....	68
3.6.2.5	Uji Linearitas.....	69
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
3.6.4	Pengujian Hipotesis .....	70
3.6.4.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t) .....	70
3.6.4.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	71

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	73
4.1.1	Sejarah Alfamart .....	73
4.1.2	Visi & Misi .....	74

4.1.3 Struktur Organisasi.....	75
4.1.4 Deskripsi pekerjaan .....	76
4.2 Karakteristik Responden .....	78
4.3 Deskripsi Penelitian .....	81
4.4 Hasil Pembahasan .....	91
4.4.1 Uji Instrumen.....	91
4.4.1.1 Uji Validitas.....	91
4.4.1.2 Uji Reabilitas .....	94
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	95
4.4.2.1 Uji Normalitas.....	95
4.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	97
4.4.2.3 Uji Multikolinieritas.....	98
4.4.2.4 Uji Autokorelasi.....	99
4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	100
4.4.4 Koefensi Korelasi & Diterminasi .....	102
4.4.5 Pengujian Hipotesis .....	103
4.4.6 Uji T & F.....	105
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	106

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....	111
5.2 Saran.....	112

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

### Tabel Halaman

2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
3.2 Skala Pengukuran <i>Likert</i> .....	61
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	78
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....	84
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	85
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian.....	87
4.9 Tabulasi Variabel X & Y .....	84
4.10 Validitas.....	91
4.11 Realiabilitas .....	95
4.12 Normalitas.....	96
4.13 Multikolineritas.....	99
4.14 Autokorelasi .....	99
4.15 Regresi Linier Berganda .....	100
4.16 Koefensi Korelasi & Diterminasi.....	102
4.17 Uji T & F.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.3 Kerangka Konseptual .....	31
3.1 Rancangan Penelitian .....	56
4.1 Struktur Organisasi.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan
- Lampiran 5 Kuisisioner
- Lampiran 6 Matrik
- Lampiran 7 Tabulasi Variabel *Social Distance*
- Lampiran 8 Tabulasi Variabel *Word Of Mouth*
- Lampiran 9 Tabulasi Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 10 Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian
- Lampiran 11 Hasil Spss
- Lampiran 12 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 13 Berita Acara Lampiran Ujian Skripsi