



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Nova Anggi Arista

161500064

Dosen Pembimbing

Dra. Christina Menuk Sri Handayani , S.E., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2021

Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Nova Anggi arista

NIM : 161500064

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2021

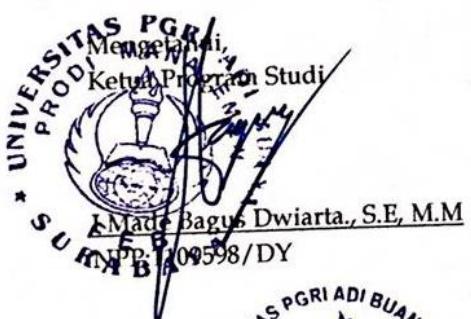
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Nova Anggi Arista
- b. Nim : 16-150-006-4
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat Email : anggie.aristha@gmail.com

Surabaya, 22 Januari 2021



Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk S., SE., MM.
NIP:195808081982032001

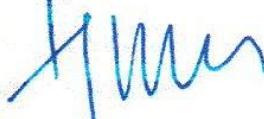


LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 19-1-2021

Dosen Pembimbing



Dra. Christina Menuk S, S.E., M.M
NIP: 195808081982032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Senin
Tanggal : 22 Februari
Tahun : 2020

Penguji I



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

Penguji II



Ferry Hariawan, S.E., M.M
NPP: 1512763 / DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nova Anggi Arista

No. Registrasi : 16-150-006-4

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya" yang saya ajukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020-2021 bersifat original

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini atau ditemukan unsur plagiasi, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan kata yang sebenar-benarnya.

Surabaya, 19 Januari 2021

Mahasiswa



MOTTO

**“MUSUH TERBESAR DALAM HIDUP ADALAH PIKIRAN
ANDA SENDIRI”**

Dipersembahkan Kepada:

1. Allah SWT sebagai rasa syukur atas segala kesempatan dan ijin untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
2. Kedua orang tuaku atas segala doa dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Adikku Oli Novelia Fernanda yang selalu mensuport serta mendengarkan keluh kesah dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Tito Dwi Novianto yang selalu menemaninya mulai dari awal hingga akhir serta selalu memberikan dukungan dan semangat agar segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabatku febby ayu, fatimah putri, jesika yuanita, moch. Ainun najib, indri perwita, atas segala semangat yang telah diberikan.
6. Grub cerongoan yang berjumlah 15 orang dan keluarga berencana terimakasih atas dukungannya.
7. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

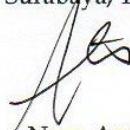
KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Robbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya". Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada:

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 Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Christina Menuk S., SE., MM., selaku Dosen Pembimbing yang memberi petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orangtua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasihsayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan waktu yang dimiliki penulis. Saran-saran dari pembaca akan sangat membantu kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik semua pihak.

Surabaya, 19 Januari 2020



Nova Anggi Arista

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1. Peneliti Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian pemasaran	11
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.1.2 Strategi Pemasaran.....	11
2.1.1.3. Indikator EWOM	12
2.1.2 Kualitas Produk	13
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk	13
2.1.2.2. Indikator Kualitas Produk	14
2.1.4 Keputusan Pembelian	15

2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	15
2.1.4.2. Peranan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian.....	15
2.1.4.3. Indikator Keputusan Pembelian	16
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian	21
3.2. Polulasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel....	23
3.2.1. Populasi.....	23
3.2.2. Sampel.....	23
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.3. Jenis dan Sumber Data	25
3.3.1. Jenis Data	25
3.3.2. Sumber Data	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	25
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5.1. Variabel Penelitian	26
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	27
3.5.2.1 Electronik Word Of Mouth	27
3.5.2.2 Kualitas Produk	28
3.5.2.3 Keputusan Pembelian	28
3.6. Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian	29
3.6.1.1 Uji Validitas.....	29
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.2.1. Uji Normalitas.....	30
3.6.2.2. Uji Multikolonieritas	31

3.6.3.3. Uji Autokorelasi.....	31
3.6.3.4. Uji Heteroskedasitas.....	32
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.6.4 Pengujian Hipotesis	33
3.6.4.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	33
3.6.4.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Daerah Penelitian	35
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	37
4.2.1. Karakteristik Responden	37
4.2.1.3. Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian X dan Y	37
4.3. Analisis Data Penelitian	41
4.3.1. Persiapan Analisis Data	41
4.3.2. Uji Instrumen Penelitian	45
4.3.2.1. Uji Validitas.....	45
4.3.2.2. Uji Reliabilitas	46
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	47
4.3.3.1. Uji Normalitas.....	47
4.3.3.2. Uji Multikolinieritas	48
4.3.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.3.3.4. Uji Autokorelasi.....	50
4.3.5. Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.3.6 Koefisien Derteminasi	53
4.3.7 Uji Hipotesis	53
4.3.7.1 Pembuktian Hipotesis Dan Pembahasan	53
4.3.4.2 Uji Simultan	55
4.4 Pembahasan Penelitian	55
4.4.1 Pengaruh EWOM Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Convers Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNIPA	55

4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Convers Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNIPA	57
4.4.3 Pengaruh EWOM dan Kualitas Prtoduk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Convers Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNIPA	58
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. 5 Merek Sepatu Terbaik	4
2.1. Perbedaan Penelitian terdahulu dengan Penelitian yang akan Dilakukan	10
3.1 Skala Likert	26
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2. Distribusi Frekuensi EWOM	38
4.3. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	39
4.4. Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian	40
4.6. Uji Validitas	45
4.7. Uji Reliabilitas.....	46
4.8. Uji Noirmalitas	47
4.9. Uji Multikolonieritas.....	48
4.10. Hasil Pengujian Durbin Waston	50
4.11. Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.12. Koefisien Derteminasi	53
4.13. Uji t Parsial	54
4.14. Uji F Simultan	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.2. Kerangka Konseptual.....	18
3.1. Rancangan Penelitian.....	22
4.2 Uji Heteroskedatisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 5 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 6 : Matrix
- Lampiran 7 : Kuesioner
- Lampiran 8 : Tabulasi Data
- Lampiran 9 : Hasil Olah SPSS