



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**Pengaruh *Elektronik Word Of Mouth*, Persepsi Harga,  
dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian  
Liquid Bigow di Papanda Vape Store Sidoarjo.**

**Moh. Dandy Rusdianto**

**171500006**

**Dosen Pembimbing**

**I Made Bagus Dwiarta, SE., M.M**

**Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si**

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

**PENGARUH *ELECTRONIK WORD OF MOUTH*,  
PRESEPSI HARGA, DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LIQUID  
BIGOW DI PAPANDA VAPE STROE SIDOARJO**

**SKRIPSI**

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

**MOH. DANDY RUSDIANTO  
NIM: 171500006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
PGRI ADIBUANA SURABAYA  
2021**

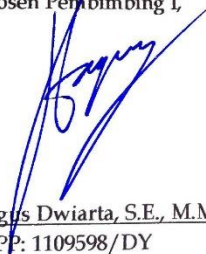
## LEMBAR PERSETUJUAN

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

Hari : Jumat

Tanggal : 28 Mei 2021

Dosen Pembimbing I,



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

Dosen Pembimbing II



Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si  
NPP: 1504722/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Elektronik Word Of Mouth*,  
Persepsi Harga dan Kualitas Produk  
Terhadap Keputusan Pembelian Liquid  
Bigow di Papanda Vape Store Sidoarjo

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Moh. Dandy Rusdianto
- b. NIM : 171500006
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI ADI BUANA Surabaya
- e. Alamat E-mail : [moh.dandyrusdianto@gmail.com](mailto:moh.dandyrusdianto@gmail.com)

Surabaya, 07 Juni 2021

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

NPP : 1109598/DY

Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si

NPP: 1504722/DY

Menyetujui  
Dejan,

Mengetahui  
Ketika Program Studi



## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Senin  
Tanggal : 07 Juni  
Tahun : 2021

Mengetahui,

Penguji I



Dr. Noechildah, S.E., M.M  
NIDN: 0710046903

Penguji II



Drs. Sigit Prihanto Utomo, S.E., M.M.  
NPP: 8706188/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moh. Dandy Rusdianto

NIM : 171500006

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi  
Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh *Electronik Word Of Mouth*, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Liquid Bigow di Papanda Vape Store Sidoarjo" yang saya usulkan 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.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar - benarnya.

Surabaya, 19 April 2021

Mahasiswa,



Moh. Dandy Rusdianto

NIM: 171500006

v

v

## KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul "**Pengaruh *Electronik Word Of Mouth*, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Liquid Bigow di Papanda Vape Store Sidoarjo**".

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

1. Dr. M. Soebandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. Teguh Purwanto, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi.
4. Kepada kedua orang tua saya, dan juga saudara yang sudah memberikan doa dan mendukung kepada saya selama penyusunan skripsi.
5. Kepada Wibi Ryantama Dafiki dan Riska Laillil Amalia selaku Owner Papanda Vape Store yang telah memberikan banyak bantuan, doa serta semangat untuk saya agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

6. Kepada Armanda Yuli Agasti Ningsih, yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat untuk saya agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Para teman saya Manajemen 2017 yang telah menemani dan berjuang bersama untuk dapat menyelesaikan pendidikan S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
8. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Mei 2021

Penulis,



Moh. Dandy Rusdianto



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas takdirmu saya bisa menyelesaikan skripsi yang sebagai tugas akhir akhir saya dengan tepat waktu.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya. Untuk bapak terimakasih telah sabar mendidik, memberikan kasih sayang, memberi semangat dan doa, serta untuk perjuangannya menjadikan saya seperti ini. Lalu untuk ibu, terimakasih atas doa dan kasih sayang yang telah diberikan. Terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh dosen dan staff Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membantu kelancaran administrasi yang dibutuhkan. Dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Serta untuk *Owner* dan staff Papanda Vape Sidoarjo yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian disana.

Ucapan terimakasih juga sembahkan untuk teman-teman kelas Manajemen B 2017, teman-teman organisasi Himpunan Mahasiswa Prodi Manajemen, teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas perhatian dan kenangan yang telah diberikan selama ini.

## MOTTO

“Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kamu berusaha menangkapnya, ia akan lari. Tapi kalau kamu membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu.”

## Abstrak

Perubahan dan perkembangan mobilitas gaya hidup yang menggeser kebutuhan sekunder oleh sebagian masyarakat. Salah satunya adalah rokok, rokok yang terbuat dari bahan baku tembakau beralih menjadi rokok elektrik atau vape dengan bahan baku liquid. Bahan bahan rokok elektrik sudah banyak ditemukan di *marketplace* dan *offline store* dengan berbagai macam harga. Riset penelitian ini sejalan dengan peneliti untuk melihat lebih jelas pengaruh *Electronic Word Of Mouth*, Persepsi Harga, Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian liquid Bigow di Papanda Vape Store Sidoarjo. Populasi yang diteliti adalah konsumen yang membeli liquid Bigow pada Papanda Vape Store Sidoarjo dengan sampel sejumlah 102 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner memakai non probability sampling. Analisis statistik Regresi Berganda dengan hasil  $Y = 5.251 + 0.128X_1 + 0.087X_2 + 0.045X_3 + e$ . Hasil riset mengindikasikan Keputusan Pembelian berpengaruh relevan terhadap variabel bebas.

Kata Kunci: E-word Of Mouth, Persepsi Harga, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

## *Abstrack*

*Changes and developments in lifestyle mobility that shift secondary needs by some communities. One of them is cigarettes, cigarettes made from tobacco raw materials turned into e-cigarettes or vape with liquid raw materials. E-cigarette ingredients have been found in marketplaces and offline stores with a variety of prices. This research is in line with researchers to see more clearly the influence of Electronic Word Of Mouth, Price Perception, Product Quality on bigow liquid purchasing decisions at Papanda Vape Store Sidoarjo. The population studied was consumers who bought Bigow liquid at Papanda Vape Store Sidoarjo with a sample of 102 people. The data was collected through questionnaires using non probability sampling. Statistical analysis of Multiple Regressions with results  $Y = 5.251 - 0.128X_1 - 0.087X_2 - 0.045X_3 + e$ . The results indicate the Purchase Decision has a relevant effect on free variables.*

*Keywords: E-word Of Mouth, Price Perception, Product Quality, Purchasing Decision.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
MOTTO.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Manajemen Pemasaran .....	10
2.2.2. Perilaku Konsumen.....	11
2.2.3. <i>Electronik Word Of Mouth</i> .....	12

2.2.3.1. Perbedaan <i>Elektronik Word Of Mouth</i> Dengan <i>Word Of Mouth</i> .....	12
2.2.3.2. Indikator <i>Elektronik Word Of Mouth</i> .....	13
2.2.4. Persepsi Harga .....	14
2.2.4.1. Pengertian Persepsi Harga .....	14
2.2.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga .....	14
2.2.4.3. Indikator Persepsi Harga .....	15
2.2.5. Kualitas Produk .....	16
2.2.5.1. Pengertian Kualitas Produk .....	16
2.2.5.2. Indikator Kualitas produk .....	16
2.2.6. Keputusan Pembelian .....	18
2.2.6.1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	18
2.2.6.2. Tahap Keputusan Pembelian .....	19
2.2.6.3. Indikator Keputusan Pembelian .....	22
2.2.7. Hubungan Antar Variabel.....	23
2.2.7.1. Pengaruh <i>E-Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	23
2.2.7.2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	24
2.2.7.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	24
2.3. Kerangka Konseptual .....	25
2.4. Hipotesis .....	26
 BAB III METODE PENELITIAN .....	
3.1. Rancangan Penelitian .....	27
3.2. Populasi, Sampel & Teknik pengambilan Sampel .....	29
3.2.1. Populasi .....	29
3.2.2. Sampel .....	30
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.3. Jenis & Sumber Data .....	31

3.3.1. Jenis Data .....	31
3.3.2. Sumber Data .....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4.1. Jadwal Penelitian .....	34
3.5. Variabel Penelitian & Definisi Operasional variabel ...	34
3.5.1. Variabel Penelitian .....	34
3.5.2. Definisi Operasional Variabel .....	35
3.6. Teknik Analisis Data .....	37
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian .....	37
3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....	37
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
3.6.4. Uji Hipotesis .....	39
3.6.5. Koefisien Determinasi .....	40

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.2. Statistik Deskriptif Penelitian.....	41
4.2.1. Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan ..	43
4.2.1.1. Variabel <i>E-Word Of Mouth</i> .....	43
4.2.1.2. Variabel Presepsi Harga .....	45
4.2.1.3. Variabel Kualitas Produk.....	46
4.2.1.4. Variabel Keputusan Pembelian.....	47
4.3. Analisis Data Penelitian .....	48
4.3.1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	48
4.3.1.1. Uji Validitas .....	49
4.3.1.2. Uji Reliabilitas .....	51
4.3.2. Uji Asumsi Klasik .....	52
4.3.2.1. Uji Normalitas .....	52
4.3.2.2. Uji Multikolinieritas .....	53
4.3.2.3. Uji Heterokedasitas .....	54
4.3.2.4. Uji Autokorelasi .....	54

4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
4.3.4. Uji Hipotesis .....	58
4.3.4.1. Uji t.....	58
4.3.4.2. Uji F.....	60
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	61
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
4.4.1. E-Word Of Mouth (X1) Berpengaruh Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	62
4.4.2. Persepsi Harga (X2) Berpengaruh Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	63
4.4.3. Kualitas Produk (X3) Berpengaruh Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	64
4.4.4. E- Word Of Mouth (X1), Persepsi Harga (X2), dan Kualitas Produk (X3) Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Liquid Bigow di Papanda Vape Store .....	65
BAB V SIMPULAN & SARAN .....	
5.1. Simpulan .....	67
5.2. Saran .....	68



## DAFTAR TABEL

TABEL :

1.1.	Market share liquid Bigow .....	2
3.1.	Data jumlah konsumen Papanda Vape Tahun 2020 ..	29
3.2.	Skala likert .....	33
3.3.	Interoretasi Koefisien Determinasi .....	40
4.1.	Jenis kelamin .....	42
4.2.	Usia .....	42
4.3.	Kategori penilaian skor .....	43
4.4.	Distribusi Frekuensi Variabel E-Word Of Mouth .....	44
4.5.	Distribusi Frekuensi Variabel Presepsi Harga .....	45
4.6.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas produk .....	46
4.7.	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian .....	47
4.8.	Uji Validitas .....	49
4.9.	Uji Reliabilitas .....	51
4.10.	Uji Normalitas .....	52
4.11.	Uji Multikolinieritas .....	54
4.12.	Uji Heteroskedasitas .....	55
4.13.	Uji Autokorelasi .....	56
4.14.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.15.	Uji t Parsial .....	59
4.16.	Uji f Simultan.....	60
4.17.	Koefisien Determinasi .....	61
4.18.	Interoretasi Koefisien Determinasi .....	62

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR :

2.1. Kerangka Konseptual .....	25
3.1. Rencana Penelitian .....	28
4.1. Normalitas Plot .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Lampiran Tabel Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Uji Multikolinieritas dan Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 8 : Regresi Linier Berganda, Hasil Uji t dan F
- Lampiran 9 : Kuesioner
- Lampiran 10 : Dokumentasi