



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, EWOM, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BEDAK PADAT  
WARDAH DI JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**ALFIA LAILA STANI 2010111032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2023**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, EWOM, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BEDAK PADAT  
WARDAH DI JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**

**ALFIA LAILA STANI 2010111032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2023**

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Alfia Laila Stani

NIM : 2010111032

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 September 2023

Yang menyatakan,

  
10000  
METERA  
SC1FCAXX08203501  
(Alfia Laila Stani)

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfia Laila Stani  
NIM : 2010111032  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Eksklusif Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

### **Pengaruh Kualitas Produk, EWOM, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Bedak Padat Wardah Di Jakarta Selatan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan ini Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 5. Desember 2023

Yang menyatakan

  
(Alfia Laila Stani)

v

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Produk, EWOM, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Bedak Padat Wardah Di Jakarta Selatan**

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**ALFIA LAILA STANI**

**2010111032**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 20 Desember 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

*Maria*

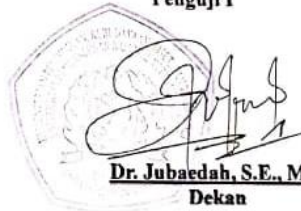
**Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM**  
Ketua Penguji



**Dra. Pusporini, M.M.**  
Penguji I



**Lina Aryani, S.E., M.M.**  
Penguji II (Pembimbing)



**Dr. Jubaedah, S.E., M.M.**  
Dekan



**Siti Hidayati, S.E., M.M.**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 20 Desember 2023

***The Influence of Product Quality, EWOM, and Price on Purchase Decisions  
Wardah Compact Powder in South Jakarta***

**Oleh Alfia Laila Stani**

***Abstract***

*Cosmetics are one of the products that are often used for every individual, especially women, in beautifying themselves and caring for their appearance. Along with the times, cosmetics always experience growth, causing business competition in this industry. Currently, there are several phenomena that influence the decision to purchase Wardah compact powder so that a problem formulation is obtained regarding whether product quality, electronic word of mouth, and price can influence purchasing decisions. This research was conducted with the aim of knowing, analyzing, and proving whether product quality, electronic word of mouth, and price influence purchasing decisions. The population of this study were Wardah compact powder users in South Jakarta with a sample of 100 respondents using non-probability sampling techniques and purposive sampling methods. This research uses quantitative methods with SmartPLS 4.0 software. The results of this study indicate that the variables of product quality, Electronic word of mouth, and price have a positive and significant influence on purchasing decisions for Wardah compact powder in South Jakarta. Based on the t-statistic test, the variables studied have the same effect, but the electronic word of mouth variable has a greater influence in measuring purchasing decisions by 35.1%.*

***Keywords :*** *product quality, electronic word of mouth, price, purchase decisions*

# **Pengaruh Kualitas Produk, EWOM, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Bedak Padat Wardah di Jakarta Selatan**

**Oleh Alfia Laila Stani**

## **Abstrak**

Kosmetik merupakan salah satu produk yang sering digunakan bagi setiap individu khususnya wanita dalam mempercantik diri dan merawat penampilan. Seiring dengan perkembangan zaman, kosmetik senantiasa mengalami pertumbuhan sehingga menimbulkan persaingan bisnis di Industri ini. Saat ini terjadi beberapa fenomena yang mempengaruhi keputusan pembelian bedak padat Wardah sehingga didapatkan rumusan masalah terkait apakah kualitas produk, *electronic word of mouth*, dan harga dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan apakah kualitas produk, *electronic word of mouth*, dan harga mempengaruhi keputusan pembelian. Untuk populasi penelitian ini adalah pengguna dan pernah membeli bedak padat Wardah di Jakarta Selatan dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden menggunakan teknik *non probability sampling* dan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan *software* SmartPLS 4.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, *electronic word of mouth*, dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian bedak padat Wardah di Jakarta Selatan. Berdasarkan uji t-statistik, variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang sama, namun variabel *electronic word of mouth* memiliki pengaruh yang lebih besar dalam mengukur keputusan pembelian sebesar 35,1%.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, EWOM, Harga, Keputusan Pembelian

# BERITA ACARA UJIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024

Pada hari ini Rabu, tanggal 20 Desember 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Alfia Laila Stani  
No.Pokok Mahasiswa : 2010111032  
Program : Manajemen S.1

### "PENGARUH KUALITAS PRODUK, EWOM, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BEDAK PADAT WARDAH DI JAKARTA SELATAN"

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Ketua	1.
2	Dra. Pusporini, M.M	Anggota I	2.
3	Lina Aryani, S.E., M.M	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Desember 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, S.E., M.M.



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan berkah-Nya serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk, EWOM, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Bedak Padat Wardah di Jakarta Selatan**". Sebagai salah satu kriteria penyelesaian Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, yaitu:

1. Bapak Dr. Antar Venus MA Comm., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
2. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Lina Aryani, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam membimbing serta memberikan arahan yang sangat bermanfaat.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan membantu penulis selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua terkasih, Bapak Mukhlis Ramli dan Ibu Siti Fatimah, serta keluarga yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat pada penulis.
7. Teman-teman terdekat penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah memberikan semangat serta membantu penulis.
8. Terima kasih juga kepada diri sendiri yang sudah mampu dan kuat menyelesaikan tanggung jawab proposal skripsi ini hingga selesai.

Penulis berharap proposal skripsi ini menjadi sebuah ilmu yang memberikan kontribusi positif di bidang pemasaran, serta dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk proposal skripsi ini.

Jakarta, 30 November 2023

Alfia Laila Stani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	11
2.1.3 Keputusan Pembelian .....	12
2.1.4 Kualitas Produk.....	14
2.1.5 <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	16
2.1.6 Harga.....	18
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	20
2.3 Model Penelitian.....	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.3.2 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.	29
2.3.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	30
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	31
3.1.1 Definisi Operasional .....	31
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel .....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Sumber Data Penelitian .....	33
3.3.3 Pengumpulan Data.....	34
3.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	35
3.4.1 Analisis Deskriptif .....	35
3.4.2 Analisis Inferensial .....	36
3.4.3 Uji Validitas.....	40
3.4.4 Uji Reliabilitas .....	40
3.4.5 Uji R Square (R <sup>2</sup> )/Koefisien Determinasi .....	41
3.4.6 Uji Q Square (Q <sup>2</sup> ).....	41
3.4.7 Uji Hipotesis .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	44
4.2.1 Deskripsi Data Responden.....	44
4.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	46
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis .....	50
4.3.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	50
4.3.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	55
4.3.3 Uji Hipotesis .....	56
4.4 Pembahasan .....	58
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	58
4.4.2 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian. 59	
4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	63

5.3 Saran .....	64
<b>DATAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Harga Bedak Padat.....	8
Tabel 2 <i>Gap Research</i> .....	27
Tabel 3 Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 4 Bobot Penilaian berdasarkan Skala <i>Likert</i> .....	34
Tabel 5 Kisi-Kisi Pengukuran Variabel .....	34
Tabel 6 Skala Penilaian Survei .....	35
Tabel 7 Interpretasi Nilai Indeks.....	36
Tabel 8 Interpretasi Reliabilitas .....	40
Tabel 9 Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	47
Tabel 10 Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	48
Tabel 11 Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel EWOM .....	49
Tabel 12 Analisis Data Deskriptif Terhadap Variabel Harga .....	50
Tabel 13 <i>Outer Loading Factor</i> .....	52
Tabel 14 Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	53
Tabel 15 Hasil <i>Cross Loading Uji Validitas Diskriminan</i> .....	53
Tabel 16 Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 17 Uji Koefisien Determinasi/ <i>R-Square</i> .....	56
Tabel 18 Hasil <i>Q-Square PLS predict</i> .....	56
Tabel 19 Uji T Statistik.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perkiraan Pertumbuhan Produk Perawatan Diri dan Kosmetik di Indonesia (2014-2027) .....	1
Gambar 2 Brand Lokal Kosmetik Paling Banyak Digunakan Tahun 2022 .....	3
Gambar 3 Top Brand Index Sub Kategori Bedak Muka Padat Tahun 2018-2023 .	4
Gambar 4 Review Bedak Padat Lightening Two Way Cake Light Feel .....	6
Gambar 5 Review Bedak Padat Colorfit Velvet Powder Foundation.....	6
Gambar 6 Review Bedak Padat Luminous Compact Powder.....	7
Gambar 7 Review Bedak Padat Exclusive Two Way Cake.....	7
Gambar 8 Model Penelitian Empiris.....	29
Gambar 9 Tahap Proses SEM .....	37
Gambar 10 <i>Inner Model</i> .....	38
Gambar 11 Konstruksi Diagram Jalur .....	39
Gambar 12 Logo Wardah.....	43
Gambar 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Kecamatan di Jakarta Selatan .....	46
Gambar 15 <i>Outer Model</i> .....	51
Gambar 16 <i>Inner Model</i> .....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu.....	70
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 3 Data Kuesioner 100 Responden .....	77
Lampiran 4 Hasil Deskripsi Data Responden .....	88
Lampiran 5 Hasil Analisis Data Deskriptif Variabel .....	89
Lampiran 6 Hasil Output SmartPLS .....	91
Lampiran 7 T-tabel.....	95
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	96