

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI PRODUK DAN *ELECTRONIC*  
*WORD OF MOUTH* (E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
MASKER ORGANIK**

(Studi Pada Pengguna Masker Organik Di Kecamatan Mijen Kota Semarang)

**SKRIPSI**

Memenuhi Persyaratan  
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

**DINI NILA ASHARI**

NPM. 211003612012308

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI PRODUK DAN,  
ELECTRONIC-WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN**

**(Studi Pada Pengguna Masker Wajah Organik di Kecamatan. Mijen, Kota  
Semarang)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

DINI NILA ASHARI

NPM. 211003612012308

Telah Disetujui Pembimbing

Pada tanggal.....

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji 1

Pembimbing

Drs. Ribut Musprihadi,MM

NRP: 1113104

Dra. Endang Swastuti, MM

NRP : 111319

Penguji 2

Amsar,SH,MM

NRP: 1113143

Semarang, Maret 2025

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Dekan

Dra.Nurchayati, SE, MM, Akt.CA

NRP: 111357

## HALAMAN PERUNTUKAN DAN MOTTO

“ Jangan biarkan tantangan menjatuhkan semangat kita, Dalam kesabaran ada kekuatan yang hebat, Tindakan adalah kunci dasar untuk semua kesuksesan, Jadilah orang yang ingin kamu dengar nasihatnya, Setiap detik adalah kesempatan untuk menjadi lebih baik”

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan , Bismillahirrohmanirrohim skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah swt yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik .
2. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Purwadi dan Ibu Ariyah yang selalu melantirkan doa – doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.selalu memberi kasih sayang ,cinta dan dukungan . Terimakasih banyak sudah mengantarkan anak mu ini sampai di tempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Bapak dan Ibu.
3. Kepada 3 kakak dan 1 keponakan saya ,Dina nilasita, Daniyanto, Pratiwi wulandari, dan Sadam athazaky danendra. Terimakasih atas doa untuk adik mu ini , terimakasih selalu memberi semangat dan selalu menemani jika membutuhkan kalian .
4. Kepada sahabat dan teman teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi setan dorongan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada dosen pembimbing saya , Ibu Dra. Endang Swastuti ,MM yang telah membimbing saya serta memberikan masukan dan saran selama ini , dan selalu sabar dalam membimbing saya , sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini .
6. Terakhir ,untuk diri saya sendiri Dini nila ashari , terimakasih kerna telah berusaha keras dan berjuang sejauh ini .Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekannan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin , ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri ini , kamu hebat bisa sampai di titik ini ,kamu bisa bertahan sampai di titik ini terimakasih banyak untuk diriku .

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk, dan *Electronic-Word Of Mouth* terhadap Keputusan pembelian Masker Wajah Organik (Studi pada pengguna Masker Wajah Organik di Kecamatan Mijen, Kota Semarang)

Title : *The Influence of Product Quality, Product Innovation, and Electronic Word of Mouth on the Decision to Purchase Organic Face Masks (Study of Organic Face Mask Users in Mijen District, Semarang City)*

Nama : Dini Nila Ashari

Npm : 211003612012308

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan *Electronic-Word Of Mouth* (E-WOM) Terhadap Keputusan pembelian Masker Wajah Organik (Studi pada pengguna Masker Wajah Organik di Kecamatan Mijen, Kota Semarang). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna masker wajah organik yang ada di kecamatan Mijen, Kota Semarang Jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 96 responden, yang ditetapkan dengan, teknik sampling *non – probability sampling* atau non - random sampling. Teknik non-probability sampling yang digunakan adalah insidental sampling.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian, Inovasi Produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Keputusan pembelian, *Electronic-Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian. dengan signifikan lebih kecil dari pada 0,05 arti nya semakin banyak kualitas produk dan E-WOM maka semakin meningkatkan Keputusan pembelian masker wajah organik.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Inovasi Produk , E-WOM terhadap Keputusan Pembelian**

## KATA PENGANTAR

### DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	2
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	3
ABSTRAK .....	4
KATA PENGANTAR .....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL.....	8
DAFTAR GAMBAR .....	9
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. LATAR BELAKANG .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Tujuan Penelitian.....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Manfaat Penelitian.....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2. Manfaat Praktis .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Telaah Teoritis.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Kualitas Produk.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.3. Pengukuran (indikator) Kualitas Produk...	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.4. Manfaat Kualitas Produk.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Inovasi Produk .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>

2.1.2.1. Pengertian Inovasi Produk .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Produk...	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3. Pengukuran (indikator) Inovasi Produk ....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.2.4. Manfaat Inovasi Produk .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.3. <i>Electronic-Word Of Mouth (E-WOM)</i> .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1. Pengertian E-WOM.....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2. Faktor yang Mempengaruhi E-WOM .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3 Pengukuran (Indikator) E-WOM	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.3.4. Manfaat E-WOM .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Keputusan Pembelian .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.1.4.3. Pengukuran (Indikator) Keputusan Pembelian	II-Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	II-Error! Bookmark not defined.
2.3.3. Pengaruh <i>Electronic-Word Of Mouth (E-WOM)</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	II-Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-Error! Bookmark not defined.
3.1. Populasi dan Sampel .....	III-Error! Bookmark not defined.
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	III-Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Variabel Terikat / <i>Dependen (Y)</i> .....	III-Error! Bookmark not defined.

3.2.2. Variabel Bebas / <i>Independen</i> (X).....	III-Error! Bookmark not defined.
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	III-Error! Bookmark not defined.
3.4. Pengujian Intrumen Penelitian .....	III-Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Uji Validitas .....	III-Error! Bookmark not defined.
3.5. Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian .	III-Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	III-Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Analisis Hasil Penelitian .....	III-Error! Bookmark not defined.
3.5.2.1. Uji Normalitas .....	III-Error! Bookmark not defined.
3.5.2.2. Uji Asumsi Klasik .....	III-Error! Bookmark not defined.
3.5.2.3. Uji Goodness of Fitt (Uji Model).....	III-Error! Bookmark not defined.
3.5.2.4 Uji Hipotesis .....	III-Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	IV-Error! Bookmark not defined.
4.1.Deskripsi Hasil Penelitian .....	IV-Error! Bookmark not defined.
4.1.1.Deskripsi Responden .....	IV-Error! Bookmark not defined.
4.1.2.Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV-Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1.Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk .	IV-Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2.Analisis Deskriptif Variabel Inovasi Produk...	IV-Error! Bookmark not defined.
4.1.2.3.Analisis Deskriptif Variabel <i>Electronict-Word Of Mouth</i> ..	IV-Error! Bookmark not defined.
4.1.2.4.Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian .....	IV-Error! Bookmark not defined.
4.2.Analisis Hasil Penelitian .....	IV-Error! Bookmark not defined.
4.2.1.Analisis Regresi Berganda.....	IV-Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan.....	V-Error! Bookmark not defined.
5.2.Saran .....	V-Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> .....	I-Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	II-Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....	III-Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Bentuk Skala Libert.....	III-Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Uji Validitas .....	III-Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas.....	III-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Tabel Responden Berdasarkan Usia .	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Tabel Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan .....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Distribusi Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Kualitas Produk .....	IV-Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 6 Distribusi Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Harga..	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Distribusi Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan <i>Electronic</i> <i>Word Of Mouth</i> .....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Distribusi Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Keputusan Pembelian.....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Regresi linier berganda .....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil uji Multikolinearitas .....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil uji Heteroskedastisitas .....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil koefisien Determinasi .....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Uji F .....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Uji T .....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis.....	IV-Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Paket Kecantikan 2024..... **I-Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... **II-Error! Bookmark not defined.**