

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, *CELEBRITY ENDORSER* DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA UD. MAK ENAK DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh :
ZAINAL ABIDIN
20.1041.1189**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zainal Abidin
N I M : 2010411189
Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“Pengaruh *Electronic Word Of Mouth, Celebrity Endorser, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ud. Mak Enak Di Kota Jember*”**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subntansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 3 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Zainal Abidin

NIM. 2010411189

SKRIPSI

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, *CELEBRITY ENDORSER*, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA UD. MAK ENAK DI KOTA JEMBER**



Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Achmad Hasan Hafidzi SE.,MM

Dosen Pembimbing Pedamping : Wenny Murtalining Tyas Dra,M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh *Electronic Word Of Mouth, Celebrity Endorser*, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ud. Mak Enak Di Kota Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Zainal Abidin
N I M : 2010411189
Hari : Rabu
Tanggal : 10 Juli 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji,



Wahyu Eko Setianingsih, SE.,MM

NPK. 1979120811503633

Anggota 1,



Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM

NPK. 1986051411703796

Anggota 2,



Wenny Murtalining Tyas Dra, M.Si

NPK. 1964110818407039

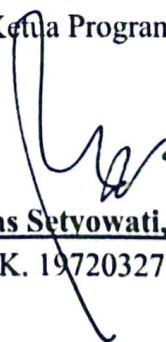
Mengesahkan,



Maheni Aka Sari, S.E.,MM

NIP. 1977081120052001

Ketua Program Studi,



Dr. Trias Setyowati, SH.,SE.,MM

NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu”

(QS. As-Sajdah : 5)

“Apabila hidayah tiba, permusuhanpun musnah. Jadilah seolah-olah air, dibutuhkan oleh siapa dan apa saja. tidak begitu, maka jadilah seperti batu, tidak ada bahaya maupun manfaat. Janganlah engkau melaksanakan kalajengking, siapa melihat maka ia takut”

(Syaikhona Kholil Al-Bangkalani)

“Penderitaan, kemiskinan itu adalah mungkin beban bagi pendidikan, masalah bagi pendidikan, tapi kemiskinan, penderitaan bukan alasan untuk tidak berpendidikan”

(RKH. Moh Tohir Zain)

“Lakoni Lakonah, Jhêlêni Jhêlênna, Kênnêngngi Kênnênganna,
bân Jhêk Loppah dhâ' Reng Tuana

(Parebhâsan Madhure)

“Teruslah mengasah diri untuk terus berbenah dan menjadi pribadi yang lebih baik dari hari kemarin”

(Zainal Abidin)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat berfikir, kesehatan dan kebahagiaannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini diantaranya:

1. Kakek tercinta, Alm. Nardi dan Alm. mama Rahmah yang telah memberikan kasih sayang dan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan amanah menjadi khalifah dimuka bumi ini. Doa dan kangen ini akan selalu terpancarkan kepadamu.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Saleh dan Ibu Ruhina tercinta dan tersayang dengan tulus dan kasih menyayangiku, membesarkanku, mendidikku dan memberikan semangat serta selalu mendoakanku. Bapak dan ibu menjadi pengingat dan penguat paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang pak, buk.
3. Adik tercinta, Hikma Siti Anisa yang menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang dan teman hidup yang membahagiakan.
4. Keluargaku tersayang, Nenek Masbiya, Mama Haliyah, Mbag Hotimah, Mas gofur dan Mbag Tias yang merawat, mendidik dan mendoakanku dari kecil hingga dewasa.
5. Keluarga besar IMM Komisariat Akademos, Alfian, Rafi Udin, Mas Hasan, Alfani dan Eci, dan semuanya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terima kasih atas kenangannya
6. Kepada sahabat-sahabat saya yaitu Iqbal Maulana, Fiki Nuralim, Abdul Halim, Sudahri, Aqil Subro dan Fadirkul Anas terimakasih telah memberikan dukungan dan menjadi saudara meskipun tidak sedarah.
7. Teman-teman kelas Manajemen F 2020, Sri Lestari, Warda Fitria, Zea Putri, Brian, Alden dan yang lainnya, terima kasih atas kebersamaannya.
8. Teman-teman Grup Sleweng tercinta, terimakasih sudah menjadi bagian dari keluarga di perantauan yang selalu terdepan ketika menghadapi masalah dari salah satu anggota. Selalu kompak dan sukses kalian semua
9. Teruntuk seseorang yang saya kagumi, Lita Febrianti. Terima kasih telah memberikan kesempatan penulis untuk hadir kembali, sehingga menjadikan penulis bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita selalu bersama-sama berjuang menjadi manusia yang di ridhoi nya di muka bumi ini.
10. *Last but not least*, Zainal Abidin. Terima kasih sudah berjuang sampai di titik ini, mampu bertahan dengan segala rintangan yang ada di perantauan. Penulis meminta maaf jika perjalanan dan prosesmu lebih lambat dari mereka. Tetap optimis dan berbahagialah, apapun kurang dan lebihmu mari merayakan sendiri. *You did well, im proud of you. Thank you.*
11. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth, Celebrity Endorser* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Mak Enak Di Kota Jember”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH.,SE.,MM. Selaku Ketua Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM Selaku dosen pembimbing I Ibu Wenny Murtalining Tyas Dra,M.Si Selaku dosen pembimbing II saya yang selalu membimbing serta memberi masukan dan saran dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
5. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE.,MM Selaku Dosen Penguji yang bersedia memberikan saran dan arahan yang bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan segenap ilmu yang bermanfaat kepada penulis, khususnya dosen Prodi Manajemen.
7. Pihak UD. Mak Enak yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala amal baik yang diberikan kepada penulis, semoga diberikan balasan oleh Allah SWT dengan sebaik mungkin dan semoga semua berbahagia. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan referensi yang bermanfaat bagi para pembaca. Fastabiqul Khairat, Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Jember, 03 Juli 2024

Penyusun

Zainal Abidin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Identifikasi Variabel	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.3 Desain Penelitian	23
3.4 Jenis Data	23
3.5 Populasi	24
3.6 Sampel	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data	26
3.8 Teknik Analisis Data	26
BAB IV PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.2 Statistik Deskriptif Responden	31
4.3 Analisis Data	43
4.4 Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Data Responden Jenis Kelamin dan Usia.....	32
Tabel 4.2 Tanggapan responden mengenai pada media sosial “makenak_aslijember” di kolom komentar terdapat ulasan positif mengenai produknya sekaligus menginginkan perusahaan ini sukses (X1.1)	33
Tabel 4.3 Tanggapan responden mengenai pada media sosial “makenak_aslijember” banyak konsumen yang saling merekomendasikan sekaligus memberikan video testimoni setelah melakukan pembelian (X1.2)	33
Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai pada media sosial “makenak_aslijember” sangat mudah dipahami terkait menjelaskan produk yang tersedia (X1.3)	34
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai Selebriti UD. Mak Enak dapat meyakinkan konsumen untuk membeli produknya (X2.1)	35
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai Selebriti UD. Mak Enak memiliki pengetahuan sekaligus pengalaman dalam membintangi sebuah iklan tentang produknya (X2.2)	35
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai Selebriti UD. Mak Enak memiliki penampilan yang menarik sekaligus memiliki kepribadian yang baik (X2.3)	36
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai Selebriti UD. Mak Enak memiliki citra yang baik di masyarakat (X2.4)	37
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai Selebriti UD. Mak Enak memiliki gaya hidup yang sama dengan target konsumen (X2.5)	37
Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai fitur produk pada UD. Mak Enak mampu membedakan produk perusahaan terhadap pesaing dengan produk yang sejenis (X3.1)	38
Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai daya tahan pada Produk UD. Mak Enak tahan setelah disimpan berhari-hari (X3.2)	39
Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai tampilan pada Produk UD. Mak Enak memiliki desain produk yang dapat menarik konsumen. (X3.3)	39
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai kualitas produk pada UD. Mak Mak Enak tidak pernah memberikan rasa kecewa setelah membeli produknya (X3.4)	40
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai produk yang ditawarkan pada UD. Mak Enak sesuai dengan yang dibutuhkan sekaligus mudah dalam pencarian barang (Y.1)	40
Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai produk pada UD. Mak Enak yang dibeli memiliki nilai sekaligus manfaat bagi konsumen (Y.2)	41
Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai harga produk pada UD. Mak Enak sesuai kualitas produk sekaligus sesuai dengan keinginan konsumen (Y.3)	42
Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai produk pada UD. Mak Enak dapat memberikan konsumen puas dengan transaksi sebelumnya sehingga berniat melakukan pembelian ulang (Y.4)	42
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4. 21 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.22 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4.23 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.24 Hasil Uji t (Uji Parsial)	49
Tabel 4.25 Hasil Uji F (Uji Simultan)	50
Tabel 4.26 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelaku Digital.....	1
Gambar 1.2 Grafik penjualan produk UD. Mak Enak.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2. Tabulasi identitas Responden	65
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden.....	67
Lampiran 4 Deskriptif Statistik Responden	69
Lampiran 5 Hasil Instrumen Penelitian	74
Lampiran 6. Hasil Asumsi Klasik.....	77
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	79
Lampiran 8. R tabel, T tabel dan F tabel.....	80
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	83
Lampiran 10 Penyebaran Kuesioner By Media Sosial.....	84
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian	85

