

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH (e-WOM) TERHADAP
MINAT BELI PRODUK *SKINCARE* MS GLOW DI KOTA
TANJUNGPINANG**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**DINTA ANDRIANA
NIM. 2104020135**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dinta Andriana
NIM : 2104020135
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) Terhadap Minat Beli Produk *Skincare* MS Glow di Kota Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hi. Iranita, M.Si.

NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc.

NIP. 199009292022032011

Panitia Penguji

Nama

Jabatan

Tanda Tangan

Tanggal

1. Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

Ketua Penguji

8/8/25

2. Hi. Iranita, M.Si.
NIP. 197008272021212003

Penguji I

8/8/2025

3. Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si.
NIP. 199202052022032010

Penguji II

07/08/25

4. Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc.
NIP. 199009292022032011

Penguji III

11/8/25

5. Firmansyah Kusasi, ST., MM.
NIP. 196711202021211003

Penguji IV

27/08/25

Tanggal Lulus: 04 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Maritim

Dr. Merna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Dinta Andriana
NIM : 2104020135
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) Terhadap Minat Beli Produk *Skincare* MS Glow di Kota Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi.



PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 08 Agustus 2025

nembuat pernyataan,



Dinta Andriana
NIM. 2104020135

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta kasih sayang-Nya yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) Terhadap Minat Beli Produk *Skincare* MS Glow di Kota Tanjungpinang”. Shalawat serta salam tak lupa tercurah kepada suri teladan sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW, yang telah menerangi jalan kehidupan umat manusia dari zaman kejahiliyahan menuju era penuh cahaya dan ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pihak Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Rektor Bapak Prof.Dr. Agung Dhamar Syakti S.Pi, DEA, atas segala fasilitas, dukungan, serta lingkungan akademik yang kondusif sehingga penulis dapat menjalani proses pendidikan dengan baik hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.
2. Pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Dekan Ibu Dr.Myrna Sofia, M.Si., Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat oleh Bapak Indra Firdiansyah, S.E., M.Si. dan Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat oleh Ibu Nur Bayti, S.I.Kom., M.E.

3. Pihak Koordinator Program Studi Manajemen yang dijabat oleh Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si.
4. Ibu Hj. Iranita, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik (PA), yang telah dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan perhatian membimbing penulis tidak hanya dalam penyusunan skripsi ini, tetapi juga sepanjang perjalanan akademik selama masa studi. Segala arahan, dukungan, dan motivasi yang Ibu berikan menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
5. Ibu Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan kesungguhan dan ketelitian telah memberikan arahan, koreksi, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan Ibu turut membantu penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan karya ilmiah ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen dan tenaga pendidik yang telah membagikan pengetahuan dan pengalaman berharga kepada penulis selama menempuh masa pendidikan.
7. Cinta pertama penulis, ayahanda Heldi Rozano, dan pintu surga penulis, ibunda Sri Nurbaiti, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat di setiap langkah penulis. Mereka lah yang membangkitkan penulis dari rasa lelah dan putus asa, senantiasa memberikan nasehat, motivasi, serta dukungan, baik secara moral maupun material. Kasih sayang yang tulus dan doa yang tiada pernah terputus dari mereka menjadi pelita penerang dalam perjalanan studi hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan perjuangan yang telah Papa dan Mama berikan demi

kehidupan dan masa depan penulis, serta menjadi sandaran dan tempat kembali dalam setiap suka maupun duka.

8. Saudara-saudaraku tercinta, Mas Riandi Irawan, Mas Andri Maswahyundri, dan Mbak Dinda Savita, yang selalu membangkitkan semangat penulis, selalu meyakinkan penulis bahwa penulis bisa melewati setiap tantangan dan rintangan hidup, serta segala bantuan yang selalu diberikan selama ini, baik dalam bentuk material maupun dukungan moril yang sangat berarti. Tak lupa, terima kasih juga penulis sampaikan kepada kakak ipar penulis, Nopika Daniyanti, serta keponakan tersayang, Rakha Rade Novarian dan Kenzi Cecilia Arabel, yang selalu menjadi sumber keceriaan dan penghibur di saat penulis merasa lelah dan jenuh.
9. Keluarga besar almarhum Mbah M. Wazir Sunaryo, terutama sepupu penulis 4R, Resta, Resky, Restu, dan Resgi, yang selalu menjadi inspirasi serta panutan bagi penulis untuk senantiasa kuat, tegar, dan pantang menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan kehidupan.
10. Seseorang yang sangat berarti dalam setiap langkah perjalanan ini, yaitu Siti Zariza, S. IP. Terima kasih atas *support* luar biasa yang telah diberikan kepada penulis untuk kembali melanjutkan studi ke jenjang perkuliahan lagi. Sosok yang senantiasa hadir dan setia mendampingi penulis, mulai dari proses pendaftaran hingga akhirnya lembar demi lembar skripsi ini rampung dan dua huruf baru tersemat di belakang nama penulis. Terima kasih telah menjadi garda terdepan yang terus meyakinkan bahwa penulis pasti bisa melalui setiap

tantangan kehidupan, bahkan saat penulis sendiri ragu. Terima kasih telah menjadi bagian penting dari perjalanan ini dan setia menemani hingga akhir.

11. Siska Maryana yang telah menemani penulis sejak masa perkuliahan hingga memasuki masa penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu menguatkan hingga akhirnya kita bisa sampai di tahap ini untuk memperjuangkan tambahan dua huruf di belakang nama. Terima kasih telah saling menemani satu sama lain dalam setiap urusan.
12. Rezika Anjani selaku partner organisasi sejak semester awal. Terima kasih telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, mulai dari menjelaskan alur penulisan skripsi, pengurusan berkas, hingga membantu penulis menyelesaikan berbagai permasalahan selama proses ini.
13. Teman-teman seperjuangan penulis yang telah hadir dan menjadi bagian berharga dalam perjalanan perkuliahan penulis yang dikenal sebagai “Kuykuy”, yaitu Rena Isra Oktavia, Della Abilia, Preti Sofiyanti, Sarah Rahma Khairani, Izzatul Marwiyah, dan Lina Nur Afifah.
14. Ai-CHA cabang Batu 10, Anak Maen, dan M&E Coffee Shop, sebagai tempat yang tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga menghadirkan suasana yang membangkitkan semangat dan menumbuhkan inspirasi selama proses penyusunan skripsi.

Tanjungpinang, 30 Juli 2025



Dinta Andriana

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
★ 1.1 Latar Belakang Masalah.....★	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	11
1.4 Perumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.7 Sistematika Penelitian	14
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	16
2.1.2 Minat Beli	18
2.1.3 Kualitas Produk	24

2.1.4 Citra Merek.....	26
2.1.5 <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM).....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
2.4 Pengembangan Hipotesis	40
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli	40
2.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli.....	41
2.4.3 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM) Terhadap Minat Beli	41
2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM) Terhadap Minat Beli	42
2.5 Hipotesis.....	43
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	45
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Operasionalisasi Variabel	45
3.3.1 Variabel Independen	46
3.3.2 Variabel Dependen.....	46
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	49
3.4.1 Populasi	49
3.4.2 Sampel	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51

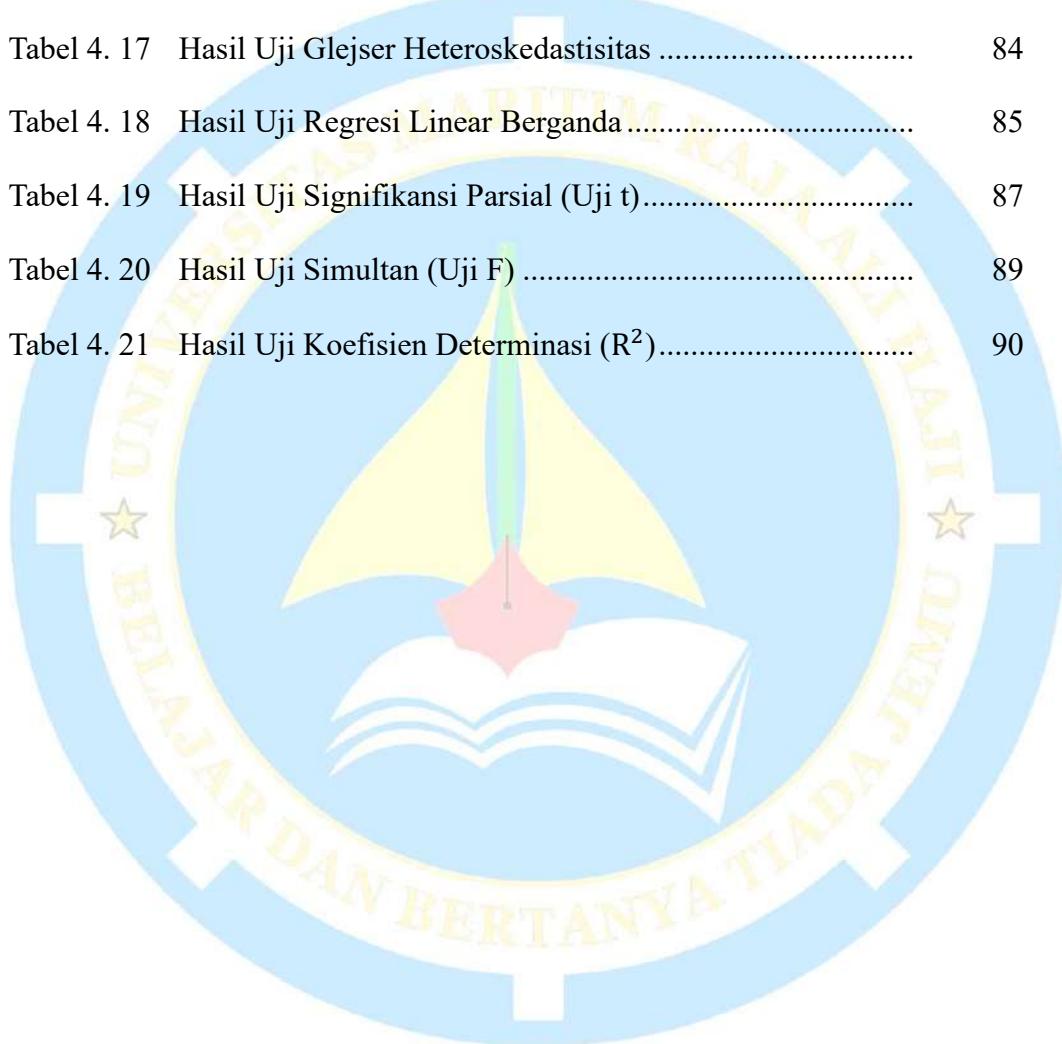
3.5.1 Data Primer.....	51
3.5.2 Data Sekunder.....	51
3.6 Metode Analisis.....	51
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	52
3.6.2 Uji Kualitas Instrumen.....	52
3.6.3 Uji Kualitas Data	54
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	56
3.6.5 Uji Hipotesis	56
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum MS Glow	59
4.1.1 Profil MS Glow	59
4.1.2 Visi dan Misi MS Glow	60
4.2 Distribusi Responden	61
4.3 Karakteristik Responden	61
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.4 Deskripsi Tanggapan Responden	64
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X_1)	64
4.4.2 Deskripsi Variabel Citra Merek (X_2)	67
4.4.3 Deskripsi Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM) (X_3).....	69
4.4.4 Deskripsi Variabel Minat Beli (Y).....	72

4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	74
4.5.1 Teknik Analisis Data.....	74
4.5.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	74
4.5.3 Pengujian Kualitas Instrumen.....	77
4.5.4 Uji Kualitas Data	80
4.5.5 Uji Regresi Linear Berganda	85
4.5.6 Uji Hipotesis	86
4.5.7 Pembahasan Hipotesis	91
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Hasil Pra Survei Terhadap Minat Beli Produk <i>Skincare</i> MS Glow.....	5
Tabel 2. 1	<i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	47
Tabel 3. 2	Skala Likert pada Penelitian	52
Tabel 4. 1	Data Distribusi Responden	61
Tabel 4. 2	Identifikasi Responden Berdasarkan Pengenalan Merek MS Glow dan Domisili di Kota Tanjungpinang	62
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	64
Tabel 4. 6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	67
Tabel 4. 7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Electronic Word</i> <i>of Mouth</i> (e-WOM).....	69
Tabel 4. 8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Beli	72
Tabel 4. 9	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	75
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas	77
Tabel 4. 11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	79
Tabel 4. 12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X_2)	79

Tabel 4. 13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM) (X_3).....	79
Tabel 4. 14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat Beli (Y).....	80
Tabel 4. 15	Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	82
Tabel 4. 16	Hasil Uji Multikolinearitas	83
Tabel 4. 17	Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas	84
Tabel 4. 18	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	85
Tabel 4. 19	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	87
Tabel 4. 20	Hasil Uji Simultan (Uji F)	89
Tabel 4. 21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Pendapatan Industri Kecantikan dan Perawatan Pribadi Indonesia	2
Gambar 1. 2	Top 10 Brand Perawatan dan Kecantikan Terbaik di <i>E-Commerce</i>	3
Gambar 1. 3	Perbandingan Produk MS Glow Asli dengan MS Glow Palsu	6
Gambar 1. 4	Ulasan Pengalaman Negatif Pengguna Produk <i>Skincare</i> MS Glow	6
Gambar 1. 5	Beredar Video TikTok Tentang Adanya Produk MS Glow Palsu	8
Gambar 1. 6	<i>Electronic Word of Mouth</i> Pengalaman Pengguna MS Glow di TikTok	9
Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	16
Gambar 2. 2	Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4. 1	Logo dan Beberapa Produk MS Glow	59
Gambar 4. 2	Hasil Grafik Histogram	81
Gambar 4. 3	Hasil P-Plot	81
Gambar 4. 4	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	84
Gambar 4. 5	Hasil Uji Hipotesis	91