



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, PROMOSI DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN UMKM
GRS MADANI KECAMATAN TONJONG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

MUHAMMAD FATUROZAQ

41221104

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2025



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, PROMOSI DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN UMKM
GRS MADANI KECAMATAN TONJONG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:
MUHAMMAD FATUROZAQ
41221104**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN UMKM GRS MADANI KECAMATAN TONJONG.**"

Oleh

Nama : Muhammad Faturzaq

NIM : 41221104

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi pada tanggal 21 Agustus 2025.

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim/ Pembimbing

Adi Susanto, S.H S.Pd., M.M

NIDN. 0602028302

Dosen Penguji I

Mukhtroji. S.E., M.M.

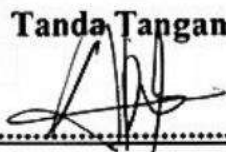
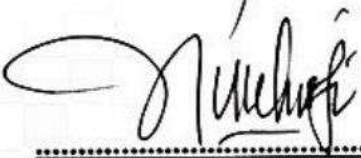
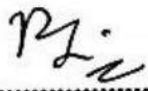
NIDN. 0621058902

Dosen Penguji II

Rizki Amalia, S.Kom., M.M

NIDN. 0607099402

Tanda Tangan


.....

.....

.....

Diterima dan disahkan,

pada tanggal September 2025


Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Mukhtroji, S.E., M.M.
NIPY 16.02.120


Ketua
Program Studi SI Manajemen

Sarah Diah Hana, S.E., M.Si
NIPY 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Faturrozaq

NIM : 41221104

Jurusan : SI Manajemen

Menyatakan dengan jujur, bahwa skripsi ini merupakan karya saya sepenuhnya dan tidak ada bagian dari tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya kecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan tercantum dalam dallar pustaka.

Jika dikemudian hari nanti terungkap atau dapat dihukutkan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat, saya siap menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh berdasarkan skripsi ini.

Paguyangan, 21 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Faturrozaq

NIM. 41221104

MOTO PERSEMBAHAN

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah ini. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombanng-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

Persembahan untuk kedua orang tua saya Bapak Dui Hendradi dan Ibu Udi Astuti, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Kepada bapak saya, terimakasih atas cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai kepada tahap ini, demi anakmu dapat mengenyam pendidikan sampai tingkat ini dan terima kasih telah menjadi contoh untuk menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh terhadap keluarga. Untuk ibu saya, terima kasih segala motivasi, pesan, doa dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu ini untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lenggang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terakhir, terima kasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung nilainya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT pencipta alam semesta. Karena atas izin serta rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama masa perkuliahan maupun saat penulisan skripsi. Untuk itu, saya menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan.

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Bapak Adi Susanto, S.H. S.Pd., M.M, dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing serta memberikan saran yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Terimakasih yang tulus saya ucapkan kepada orang tua saya, bapak Dui Hendradi dan ibu Udi Astuti, yang memberikan sumber kekuatan dalam setiap langkah saya. Doa, kasih sayang dan pengorbanan kalian adalah alasan saya mampu sampai di titik ini.

6. Saya juga menyampaikan terima kasih kepada adik saya Razif Dwi Hidayat atas dukungan, semangat dan inspirasinya yang turut memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk teman seperjuangan Gedung E yang telah menjadi tempat berbagi cerita Dukungan dan kehadiran kalian adalah bentuk semangat tak ternilai dalam perjalanan akademik saya.
8. Terimakasih kepada teman dekat penulis Articha, Ayu dan Iyas yang selalu memberi semangat kepada penulis selama perjalanan ini.
9. Teman sebangkuan penulis Okta, Fika dan Anjar. Terimakasih telah banyak membantu dan memberikan pemikiran, dukungan, kelancaran dan keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teruntuk seseorang yang belum bisa penulis tulis dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untuk penulis. Terimakasih menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sebagai salah satu bentuk penulis dalam memantaskan diri. Seperti kata Bj. Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.

Paguyangan, 21 Agustus 2025

Penulis

Muhammad Faturzaq
NIM. 41221104

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, promosi, dan *online customer review* terhadap keputusan pembelian pada UMKM GRS Madani Kecamatan Tonjong. Latar belakang penelitian ini adalah adanya penurunan penjualan UMKM GRS Madani dalam tiga tahun terakhir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode nonprobability sampling, melibatkan 270 responden yang pernah membeli produk UMKM GRS Madani. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan *Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan program SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan: 1) kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, 2) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, 3) harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, 4) promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, 5) *online customer review* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, *Online Customer Review*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality, service quality, price, promotion, and online customer reviews on purchasing decisions at GRS Madani MSMEs in Tonjong District. The background of this research is the decline in sales of GRS Madani MSMEs over the past three years. This research employs a quantitative approach with a non-probability sampling method, involving 270 respondents who have purchased GRS Madani MSME products. Data were collected through questionnaires and analyzed using Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the SmartPLS program. The research results indicate: 1) product quality has a positive effect on purchasing decisions, 2) service quality does not have an effect on purchasing decisions, 3) price has a positive effect on purchasing decisions, 4) promotion does not have an effect on purchasing decisions, 5) online customer review do not have an effect on purchasing decisions.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Price, Promotion, Online Customer Review, Purchasing Decision*

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	1
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTO PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	<i>ix</i>
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN.11	
A. Telaah Pustaka	11
1. Keputusan Pembelian.....	12
2. Kualitas Produk.....	13
3. Kualitas Pelayanan	14

4. Harga	16
5. Promosi	18
6. <i>Online Customer Review</i>	19
B. Perumusan Model Penelitian	20
1. Penelitian terdahulu.....	20
2. Perumusan Hipotesis.....	23
3. Kerangka Pemikiran dan Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA	29
A. Metode Penelitian	29
1. Jenis Penelitian.....	29
2. Lokasi Penelitian.....	29
3. Waktu Penelitian	29
4. Populasi dan Sampel	29
5. Sumber Data.....	30
6. Teknik Pengumpulan Data	31
7. Definisi Operasional Variabel	32
B. Teknik Analisis Data.....	35
1. Analisis Deskriptif.....	36
2. Analisis SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	37
3. Evaluasi PLS (<i>Partial Least Square</i>)	37
4. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	37

5. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B. Analisis Data dan Pembahasan	53
C. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	61
1. Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	61
2. <i>Construct Realibility and Validity</i>	64
3. <i>Discriminat validity</i>	65
4. <i>Colinearity statistic (Outer VIF)</i>	67
5. Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weight</i>	68
D. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	70
1. <i>Colinearity Statistic (Inner VIF)</i>	70
2. <i>R-square (R²)</i>	71
3. <i>F-square (F²)</i>	72
4. Relevansi Prediktif (<i>Q²</i>)	72
5. <i>Pls-Predict</i>	73
6. Signifikansi dan Relevansi Koefisien Jalur (<i>Path Koefisien</i>)	74
7. <i>Confidence Interval 95%</i> dari Koefisien Jalur	76
8. Pengujian Hipotesis	76
9. Model Fit (<i>SRMR</i>)	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89

B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kesenjangan Kualitas Produk.....	4
Tabel 2. Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	5
Tabel 3. Kesenjangan Harga.....	6
Tabel 4 Kesenjangan Promosi	7
Tabel 5. Kesenjangan <i>Online Customer Review</i>	8
Tabel 6. Kriteria Penilaian Kuisisioner atau Angket	32
Tabel 7. Operasional Variabel Dependen	33
Tabel 8 Definisi Operasional Variabel Independen	34
Tabel 8 Definisi Operasional Variabel Independen (Lanjutan).....	35
Tabel 9 Tabel Skala Pengukuran	36
Tabel 10 Nilai <i>Indeks</i>	37
Tabel 11 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 12 Responden Berdasarkan Jenis Usia	51
Tabel 13 Responden Tingkat Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 14 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 15 Jawaban Responden Kualitas Produk.....	54
Tabel 15 Jawaban Responden Kualitas Produk (Lanjutan).....	55
Tabel 16 Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 17 Jawaban Responden Harga	57
Tabel 18 Jawaban Responden Promosi	58
Tabel 19 Jawaban Responden <i>Online Customer Review</i>	59
Tabel 20 Jawaban Responden Keputusan Pembelian.....	60

Tabel 21 Nilai Outer Loading Konstruk Kualitas Produk	62
Tabel 22 Nilai Outer Loading Konstruk Kualitas Pelayanan	63
Tabel 23 Nilai <i>Outer Loading</i> Konstruk Harga	63
Tabel 24 Nilai <i>Outer Loading</i> Konstruk Promosi	63
Tabel 25 Nilai <i>Outer Loading</i> Konstruk <i>Online Customer Review</i>	64
Tabel 26 Nilai <i>Outer Loading</i> Konstruk Keputusan Pembelian.....	64
Tabel 27 <i>Construct Reliability dan Validity</i>	65
Tabel 28 Nilai <i>Cross loading</i>	66
Tabel 29 <i>Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	67
Tabel 30 <i>Outer VIF</i>	68
Tabel 31 Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weight</i>	69
Tabel 32 <i>Colonearity Statistic (Inner VIF)</i>	70
Tabel 33 <i>R Square</i>	71
Tabel 34 <i>F Square</i>	72
Tabel 35 Q^2	73
Tabel 36 Hasil perhitungan <i>Pls-Predict</i>	74
Tabel 37 Hasil t-statistik.....	75
Tabel 38 <i>Confidence Interval 95%</i> daru Koefisien Jalur.....	76
Tabel 39 Total <i>Direct Effect</i>	77
Tabel 40 Hasil Hipotesis.....	79
Tabel 41 Model SRMR.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pendapatan UMKM GRS Madani Kecamatan Tonjong.....	3
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3 Model Penelitian.....	28
Gambar 4 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	62
Gambar 5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian.....	99
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk	103
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (Lanjutan).....	104
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (Lanjutan).....	105
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (Lanjutan).....	106
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (Lanjutan).....	107
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (Lanjutan).....	108
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (Lanjutan).....	109
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan	110
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (Lanjutan).....	111
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (Lanjutan).....	112
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (Lanjutan).....	113
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	114
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	115
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	116
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Harga.....	117
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Harga (Lanjutan).....	118
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Harga (Lanjutan).....	119
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Harga (Lanjutan).....	120
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Harga (Lanjutan).....	121
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Harga (Lanjutan).....	122
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Harga (Lanjutan).....	123

Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Promosi	124
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Promosi (Lanjutan)	125
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Promosi (Lanjutan)	126
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Promosi (Lanjutan)	127
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Promosi (Lanjutan)	128
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Promosi (Lanjutan)	129
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Promosi (Lanjutan)	130
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel <i>Online Customer Review</i>	131
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel <i>Online Customer Review</i> (Lanjutan)	132
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel <i>Online Customer Review</i> (Lanjutan)	133
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel <i>Online Customer Review</i> (Lanjutan)	134
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel <i>Online Customer Review</i> (Lanjutan)	135
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel <i>Online Customer Review</i> (Lanjutan)	136
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel <i>Online Customer Review</i> (Lanjutan)	137
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian	138
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Lanjutan)	139
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Lanjutan)	140
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Lanjutan)	141
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Lanjutan)	142
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Lanjutan)	143
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Lanjutan)	143
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Lanjutan)	144
Lampiran 8 Nilai <i>loading factor</i>	145

Lampiran 9 <i>Output Construk Reliability</i>	146
Lampiran 10 <i>Nilai Cross Loading</i>	147
Lampiran 11 <i>Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	148
Lampiran 12 <i>Outer Collinearity Statistic Outer VIF</i>	149
Lampiran 13 <i>Outer Weight</i>	150
Lampiran 14 <i>Output Colinearty Statistic (Inner VIF)</i>	151
Lampiran 15 <i>Ouput R²</i>	152
Lampiran 16 <i>Ouput F²</i>	153
Lampiran 17 <i>Output Q² Prediction Relevance</i>	154
Lampiran 18 <i>Output Hasil Perhitungan Pls Predict</i>	155
Lampiran 19 <i>Output t-statistic</i>	156
Lampiran 20 <i>Confidence Interval 95% dari Koefisien jalur</i>	157
Lampiran 21 <i>Direct effect</i>	158
Lampiran 22 <i>Output Model (SRMR)</i>	159
Lampiran 23 <i>Gambar Hasil Uji Outer Model</i>	160
Lampiran 24 <i>Daftar Riwayat Hidup</i>	161