ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI MARTUBUNG *VAPE STORE*

SKRIPSI

Oleh

TRY RAHAYU
2129081058/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI MARTUBUNG *VAPE STORE*

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien

Oleh

TRY RAHAYU
2129081058/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	**: ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI MARTUBUNG *VAPE STORE***
Nama Mahasiswa	**: TRY RAHAYU**
Nomor Pokok Mahasiswa	**: 2129081058**
Program Studi	**: MANAJEMEN**

Mengetahui Komisi Pembimbing

Dr. Nuzulianti, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing I

Cindy Yolanda, S.Pd., M.Si.
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi

(Khamo Waruwu, S.E., M.M.)

Dekan

(Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.H.)

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN

BERITA ACARA UJIAN

UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidangnya Yang Diselenggarakan Pada:

Hari/Tanggal	**: Selasa/ 19 Agustus 2025**
Nama Mahasiswa	**: TRY RAHAYU**
Nomor Pokok Mahasiswa	**: 2129081058**
Program Studi	**: Manajemen**
Judul Skripsi	**: ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI MARTUBUNG *VAPE STORE***
Ditetapkan	**: (A) Lulus Yudisium**
	( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang
	Tanggal :
	( ) Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji

ketua

Fatmawati, S.E., M.Si., Ak., CA., BKP., QIA., AseanCPA.

Anggota

(Dr. Nuzuliati, S.E., M.Si.)

Anggota

(Cindy Yolanda, S.Pd., M.Si.)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap	: Try Rahayu
NPM	: 2129081058
Fakultas	: Bisnis dan Humaniora
Jurusan	: Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Martubung *Vape Store*** adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 08 September 2025
Yang Menyatakan,



Try Rahayu
NPM. 2129081058

ABSTRAK

Try Rahayu. 2129081058 Manajemen. Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Martubung *Vape Store*. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Electronic Word of Mouth* secara parsial terhadap Keputusan Pembelian, mengetahui pengaruh Inovasi Produk secara parsial terhadap Keputusan Pembelian serta mengetahui pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Inovasi Produk secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Martubung *Vape Store*.

Penelitian ini dilakukan di Martubung *Vape Store* dengan populasi seluruh konsumen Martubung *Vape Store* Tahun 2024 sebanyak 380 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 5% dari total keseluruhan sehingga besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 79 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Electronic Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, Inovasi Produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, serta *Electronic Word of Mouth* dan Inovasi Produk secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,698 yang berarti bahwa 69,8% variasi keputusan pembelian konsumen dapat dijelaskan oleh variabel eWOM dan inovasi produk, sedangkan sisanya 30,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: ***Electronic Word of Mouth, Inovasi Produk, Keputusan Pembelian***

ABSTRACT

Try Rahayu. 2129081058 ***Management. Analysis of the Influence of Electronic Word of Mouth and Product Innovation on Consumer Purchasing Decisions at Martubung Vape Store. Tjut Nyak Dhien University. Thesis. 2025.***

This study aims to determine the partial influence of Electronic Word of Mouth on Purchasing Decisions, the partial influence of Product Innovation on Purchasing Decisions, and the simultaneous influence of Electronic Word of Mouth and Product Innovation on Consumer Purchasing Decisions at Martubung Vape Store.

This study was conducted at Martubung Vape Store, with a population of 380 Martubung Vape Store consumers in 2024. The sampling technique in this study was 5% of the total, resulting in a sample size of 79 people.

The results of the study indicate that electronic word of mouth has a positive and partially significant effect on consumer purchasing decisions with a significance value of 0.000 < 0.05. Product innovation has a positive and partially significant effect on consumer purchasing decisions with a significance value of 0.000 < 0.05. Electronic word of mouth and product innovation simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions with a significance value of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination (R^2) is 0.698, meaning that 69.8% of the variation in consumer purchasing decisions can be explained by eWOM and product innovation, while the remaining 30.2% is influenced by factors outside the study.

Keywords: Electronic Word of Mouth, Product Innovation, Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah Swt., akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Martubung *Vape Store*"**

Skripsi ini diajukan guna melengkapi sebagian syarat-syarat untuk meneyelesaikan pendidikan sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Awaludin SE., MM., M.Si. sebagai Ketua Yayasan APIPSU Universitas Tjut Nyak Dhien yang telah memberikan sarana dan fasilitas kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Bisnis dan Humaniora.
2. Ibu Dr. apt. Eva Sartika Dasopang, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
3. Ibu Dr. Dahlia Kusuma Dewi, SH., MH. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
4. Ibu Indah Sari Liza Lubis, S.Psi., M.Psi., MM. Selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
5. Bapak Khamo Waruwu, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.
6. Ibu Dr. Nuzuliati, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Ibu Cindy Yolanda, S.Pd., M.Si. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Fatmawati, S.E., M.Si., Ak., CA., BKP., QIA., AseanCPA. selaku dosen penguji yang telah banyak memberi saran dan masukan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Para Dosen Fakultas Bisnis dan Humaniora di lingkungan Universitas Tjut Nyak Dhien Medan, telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masih duduk di bangku perkuliahan.
10. Yogi Pradoni S.H. selaku *Owner* Martubung *Vape Store* yang telah memberikan banyak bantuan, do'a serta semangat untuk saya agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Muhammad Ahad Dana, S.E. dan Cut Nurul A'la, S.E. selaku Biro Administrasi Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Medan yang telah banyak membantu saya dalam pengurusan administrasi selama kuliah.
12. Rekan-rekan mahasiswa terutama Angkatan 2021 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yaitu Tukiran dan Yusliyah yang telah mencurahkan kasih sayang dan perhatian serta dukungan baik moril maupun materil kepada penulis selama ini.

14. Teristimewa kepada Shinta Yustika dan Endah Nurjannah sebagai kakak penulis yang telah mencurahkan kasih sayang dan perhatian serta dukungan baik moril maupun materil kepada penulis selama ini.
15. Teristimewa kepada Sandy Nuhgroho, Serkan Nuhgroho, Vino Bastyan Hasibuan, Nayyira Nurhazizah Hasibuan, dan Aylin Nurjannah Hasibuan sebagai keponakan penulis yang telah memberikan semangat serta mencurahkan kasih sayang kepada penulis selama ini.
16. Teristimewa kepada Khairunnisa Al-Izzati, Fuji Chintya, dan Putri Nabila sebagai sahabat penulis yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis selama ini.
17. Teristimewa kepada Adelia Nur Virani dan Siska Meilani sebagai teman tercinta penulis yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi dunia pendidikan khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya. Aamiin.

Medan, 19 Agustus 2025



TRY RAHAYU
NPM. 2129081058

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **...i**
ABSTRACT ..... **..ii**
KATA PENGANTAR ..... **.iii**
DAFTAR ISI ..... **..vi**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **..ix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **..x**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Identifikasi Masalah Penelitian 5
C. Batasan Masalah Penelitian 6
D. Rumusan Masalah Penelitian 6
E. Tujuan Penelitian 7
F. Manfaat Penelitian 7
BAB II LANDASAN TEORITIS **9**
A. Keputusan Pembelian 9
B. *Electronic Word of Mouth* 17
C. Inovasi 22
D. Penelitian Terdahulu 27
E. Kerangka Konseptual 29
F. Hipotesis Penelitian 31
BAB III METODE PENELITIAN **33**
A. Jenis Penelitian 33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 33
C. Populasi dan Sampel 34
D. Variabel Penelitian 37
E. Teknik Pengumpulan Data 39
F. Teknik Analisis Data 39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **47**
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian 47
B. Hasil Penelitian 58

C. Pembahasan 74
BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN 76
A. Kesimpulan 76
B. Saran 76
DAFTAR PUSTAKA 79
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No **Judul** **Halaman**

1. Data Penjualan *Vape*.....2
2. Penelitian Terdahulu..... 28
3. Waktu Pengerjaan..... 33
4. Populasi 34
5. Definisi Variabel Terikat..... 37
6. Definisi Variabel Bebas..... 38
7. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....46
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 50
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 51
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 52
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan 53
12. Tanggapan Responden Terhadap *Electronic Word of Mouth* (X_1) 53
13. Tanggapan Responden Terhadap Inovasi Produk (X_2) 55
14. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Y)..... 56
15. Hasil Uji Validitas eWOM..... 58
16. Hasil Uji Validitas Inovasi Produk..... 59
17. Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian 60
18. Hasil Uji Reliabilitas 62
19. Hasil Uji Normalitas..... 65
20. Hasil Uji Multikolinieritas..... 68
21. Regresi Linear Berganda 69
22. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)..... 72
23. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) 73
24. Koefisien Determinasi (R^2) 74

DAFTAR GAMBAR

No **Judul** **Halaman**

1. Kerangka Konseptual 31
2. Struktur Organisasi Martubung *Vape Store* 48
3. Histogram Uji Normalitas 64
4. Normal P-P *Plot of Regression Standardized Residual* 64
5. Uji Heteroskedastisitas 66

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner	84
2.	Kuesioner Penelitian	85
3.	Tabel Tabulasi Kuesioner	89
4.	Hasil *Output* Olah Data SPSS 25	92
5.	Dokumentasi Penelitian	102