

**Lampiran 1 : Kuesioner**



**KUESIONER PENELITIAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

---

Kepada  
Yth.  
Bapak/Ibu  
, Saudara/i  
Hal :  
Pengisian  
Kuesioner

Dengan Hormat,  
Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program studi S1 Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Emina"

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenanan mengisi kuesioner ini. Data yang saya kumpulkan melalui kuesioner ini murni digunakan untuk tujuan penelitian dan diperlakukan secara konfidensial. Atas kesediaan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 03 Januari 2022  
Peneliti

NI PUTU AMILYA PERMATA SARI  
1817041132

### A. Identitas Responden

(Beri tanda √ pada kotak jawaban)

1. Nama : .....
2. Usia ..... tahun
3. Semester : .....
4. Apakah Anda pernah membeli atau menggunakan produk Emina kategori perawatan wajah (*toner, moisturizer (pelembab), facial foam, serum, sunscreen, micellar water, Spot Gel, aloe vera gel, face mask, sleepingmask*)?

Iya       Tidak

Jika anda menjawab IYA, silakan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK silakan berhenti untuk mengisi kuesioner.

### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 KS : Kurang Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

### C. Draf Pertanyaan

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
	<i>Electronic Word of Mouth (e-WOM)</i>					
1.	Saya sangat mempercayai informasi mengenai produk Emina kategori perawatan wajah yang diperoleh melalui media sosial.					
2.	Jika produk Emina kategori perawatan wajah yang saya gunakan memiliki kualitas produk yang buruk, saya akan membagikan informasi tersebut kepada orang lain untuk mencegah mereka mendapatkan pengalaman yang sama.					

3.	Jika saya mendapatkan pengalaman yang baik ataupun buruk ketika menggunakan produk Emina kategori perawatan wajah, saya akan tetap berbagi informasi tersebut kepada orang lain					
4.	Saya berbagi pengalaman menggunakan produk Emina kategori perawatan wajah untuk meningkatkan citra diri sebagai pembeli yang cerdas.					
5.	Saya berbagi informasi penggunaan produk Emina kategori perawatan wajah agar dapat berinteraksi dan berpartisipasi dengan lingkungan sosial.					

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
	Kualitas Produk					
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan ketika membeli produk Emina kategori perawatan wajah baik pembelian melalui online ataupun offline sangat cepat dan ramah.					
2.	Kualitas produk Emina kategori perawatan wajah sangat baik sehingga kecil kemungkinan mengalami gagal pakai.					
3.	Produk Emina kategori perawatan wajah sangat awet digunakan.					

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
	Keputusan Pembelian					
1.	Saya memutuskan menggunakan produk Emina kategori perawatan wajah karena, berdasarkan hasil review orang lain yang mengatakan kualitas produk Emina sangat bagus.					

2.	Saya membeli produk Emina kategori perawatan wajah karena kualitas produknya sangat bagus.				
3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain hasil pemakaian produk Emina kategori perawatan wajah yang saya gunakan, apabila produk tersebut sesuai dengan harapan saya.				
4.	Saya melakukan pembelian ulang produk Emina kategori perawatan wajah karena merasa puas dengan hasil pemakaian produk tersebut.				

## Lampiran 2 : Karakteristik Responden

### 1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

#### USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18	6	7.5	7.5	7.5
19	17	21.3	21.3	28.7
20	18	22.5	22.5	51.2
21	26	32.5	32.5	83.8
22	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

### 2. Karakteristik Responden berdasarkan Semester

#### SEMESTER

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	12	15.0	15.0	15.0
3	19	23.8	23.8	38.8
5	14	17.5	17.5	56.3
7	35	43.8	43.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

### Lampiran 3 : Data Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas

NO.	ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)						KUALITAS PRODUK				KEPUTUSAN PEMBELIAN					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	T.X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	T.Y	
1	4	4	4	4	3	3	18	4	3	4	11	4	4	4	4	16
2	5	5	4	5	4	4	23	5	5	4	14	5	4	5	4	18
3	4	3	3	4	4	4	18	4	4	5	13	3	4	4	4	15
4	4	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	5	17
5	4	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	4	4	4	4	16
6	5	4	3	4	3	3	19	4	4	4	12	4	5	5	5	19
7	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
8	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
9	4	4	4	5	4	4	21	4	4	5	13	4	5	5	4	18
10	4	3	5	5	5	5	22	5	3	3	11	5	5	3	5	18
11	4	4	5	5	4	4	22	5	5	5	15	4	4	5	5	18
12	5	4	4	4	4	4	21	4	5	5	14	5	5	5	5	20
13	4	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	4	5	3	4	16
14	4	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	4	4	4	3	15
15	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	3	4	4	4	3	3	17	4	3	3	10	4	4	3	4	15
17	4	3	5	5	4	4	21	3	3	4	10	4	3	4	4	15
18	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
19	3	4	4	3	3	3	17	3	3	3	9	3	3	3	3	12
20	5	3	5	5	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	12
21	3	5	5	4	3	3	20	4	3	4	11	4	4	5	4	17
22	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
24	3	4	5	4	3	3	19	3	3	4	10	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	3	4	19	4	5	3	12	4	3	4	4	15
26	4	5	5	5	5	5	24	5	4	4	13	5	4	5	5	19
27	3	4	4	4	5	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
28	5	5	5	4	4	4	23	5	5	5	15	5	5	5	5	20
29	4	3	4	4	3	3	18	4	4	5	13	4	5	5	5	19
30	4	5	5	4	4	4	22	5	5	5	15	5	5	5	5	20
31	4	4	4	4	4	4	20	4	3	5	12	4	4	4	4	16
32	4	5	5	4	4	4	22	5	4	5	14	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
34	4	3	3	3	3	3	16	3	3	3	9	4	3	3	3	13
35	4	5	5	3	3	3	20	4	4	4	12	3	4	5	3	15
36	4	5	5	4	3	3	21	3	4	4	11	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
38	5	3	4	4	4	4	20	5	4	4	13	5	4	4	4	17
39	3	4	5	4	3	3	19	4	3	4	11	5	3	5	5	18
40	5	4	4	3	3	3	19	5	4	5	14	4	5	4	3	16
41	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
42	4	5	5	5	5	5	24	5	4	3	12	3	4	4	4	15
43	5	4	4	4	5	5	22	4	4	3	11	4	4	4	3	15
44	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
45	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
46	4	3	4	3	4	4	18	3	4	2	9	5	4	4	4	17
47	5	4	4	3	3	3	19	5	4	5	14	5	4	5	3	17
48	4	5	4	5	4	4	22	5	4	5	14	4	5	4	5	18
49	4	3	3	3	3	3	16	4	4	3	11	4	3	3	4	14
50	4	4	4	5	4	4	21	5	4	4	13	5	4	5	5	19
51	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
52	4	4	5	4	3	3	20	5	3	4	12	3	4	4	4	15
53	4	5	5	5	5	5	24	4	4	4	12	4	5	4	5	18
54	3	4	5	4	4	4	20	5	5	4	14	5	4	5	5	19
55	3	5	5	3	3	3	19	4	4	4	12	4	4	5	4	17
56	3	1	1	2	2	2	9	2	1	1	4	1	2	1	2	6
57	4	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	3	5	4	5	17
58	5	4	4	4	4	5	22	5	5	5	15	5	5	5	5	20
59	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
61	4	4	4	5	5	5	22	5	4	5	14	3	5	5	5	18
62	4	3	5	4	5	5	21	4	4	3	11	4	4	3	4	15
63	3	4	5	4	4	4	20	4	4	3	11	4	4	5	5	18
64	5	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14	5	4	5	3	17
65	4	3	4	5	3	3	19	4	4	5	13	4	5	4	5	18
66	4	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	4	4	5	5	18
67	4	3	5	4	4	4	20	4	3	4	11	4	5	5	4	18
68	3	3	3	3	3	2	14	3	3	3	9	4	4	3	3	14
69	4	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	5	17
70	4	5	5	4	3	3	21	3	4	4	11	4	4	4	3	15
71	3	3	3	2	4	4	15	4	3	3	10	3	3	2	3	11
72	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	3	4	14
73	4	3	3	4	4	4	18	4	4	5	13	4	4	4	4	16
74	4	3	3	3	3	3	16	4	3	5	12	5	3	3	4	15
75	3	4	4	3	4	4	18	5	3	3	11	4	4	4	4	16
76	5	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12	4	5	4	4	17
77	3	4	5	2	3	3	17	5	2	1	8	1	3	3	4	11
78	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
79	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
80	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12



**Lampiran 4 : Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner**  
**1. Output SPSS Uji Validitas Kuesioner *Electronic Word of Mouth***

**Correlations**

		EWOM_1	EWOM_2	EWOM_3	EWOM_4	EWOM_5	EWOM_TOTAL
EWOM_1	Pearson Correlation	1	.356**	.280*	.482**	.537**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.001	.012	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
EWOM_2	Pearson Correlation	.356**	1	.700**	.463**	.452**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
EWOM_3	Pearson Correlation	.280*	.700**	1	.529**	.474**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
EWOM_4	Pearson Correlation	.482**	.463**	.529**	1	.630**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
EWOM_5	Pearson Correlation	.537**	.452**	.474**	.630**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
EWOM_TOTAL	Pearson Correlation	.669**	.780**	.785**	.812**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner *Electronic Word of Mouth* (e-WOM)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.829	.828	5

**2. Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk**

**Correlations**

		KUALITAS ASPROD UK 1	KUALITAS ASPROD UK 2	KUALITAS ASPROD UK 3	KUALITAS ASPROD TOTAL
KUALITAS ODUK_1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 80	.592** .000 80	.507** .000 80	.802** .000 80
KUALITAS ODUK_2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.592** .000 80	1 80	.650** .000 80	.877** .000 80
KUALITAS ODUK_3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.507** .000 80	.650** .000 80	1 80	.867** .000 80
KUALITAS ODUKTOTAL	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.802** .000 80	.877** .000 80	.867** .000 80	1 80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Produk

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.804	.807	3

### 3. Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Keputusan Pembelian Correlations

		KEPUTU SANPEM BELIAN 1	KEPUTU SANPEM BELIAN 2	KEPUTU SANPEM BELIAN 3	KEPUTU SANPEM BELIAN 4	KEPUTU SANPEM BELIAN TOTAL
KEPUTU SANPEM BELIAN 1	Pearson Correlat Ion Sig. (2- tailed) N	1	.522** .000 80	.637** .000 80	.528** .000 80	.811** .000 80
KEPUTU SANPEM BELIAN 2	Pearson Correlat Ion Sig. (2- tailed) N	.522** .000 80	1 .000 80	.634** .000 80	.650** .000 80	.827** .000 80
KEPUTU SANPEM BELIAN 3	Pearson Correlat Ion Sig. (2- tailed) N	.637** .000 80	.634** .000 80	1 .000 80	.630** .000 80	.874** .000 80
KEPUTU SANPEM BELIAN 4	Pearson Correlat Ion Sig. (2- tailed) N	.528** .000 80	.650** .000 80	.630** .000 80	1 .000 80	.833** .000 80
	N	80	80	80	80	80



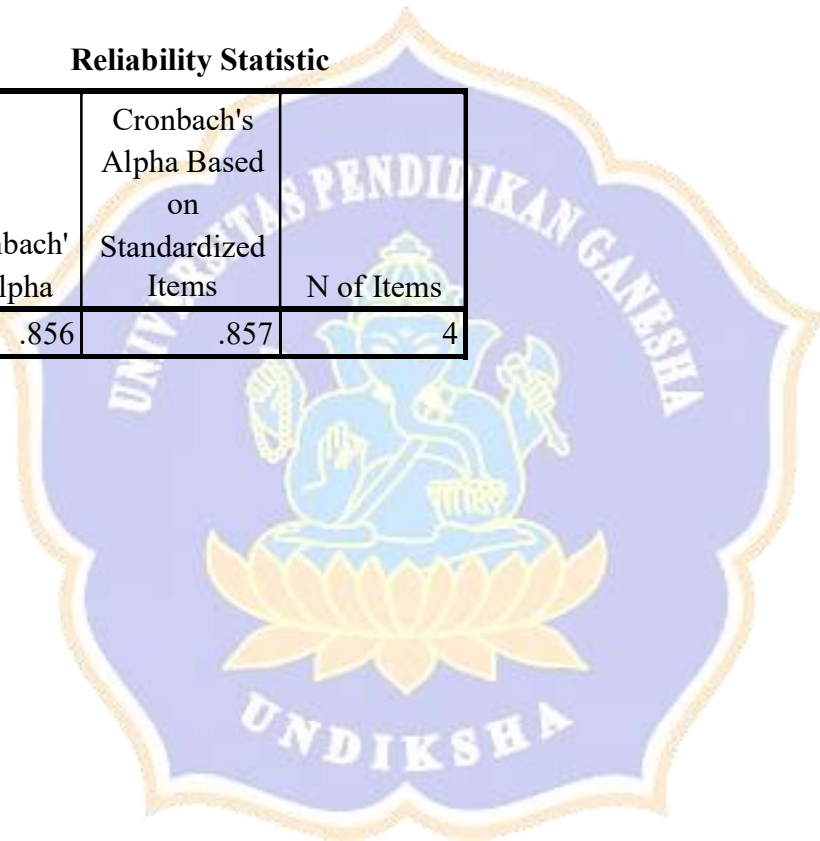
KEPUTUSAN PEMBELIAN TOTAL	Pearson Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.811**	.827**	.874**	.833**	1
	N	.000	.000	.000	.000	
		80	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Keputusan Pembelian

#### Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.856	.857	4



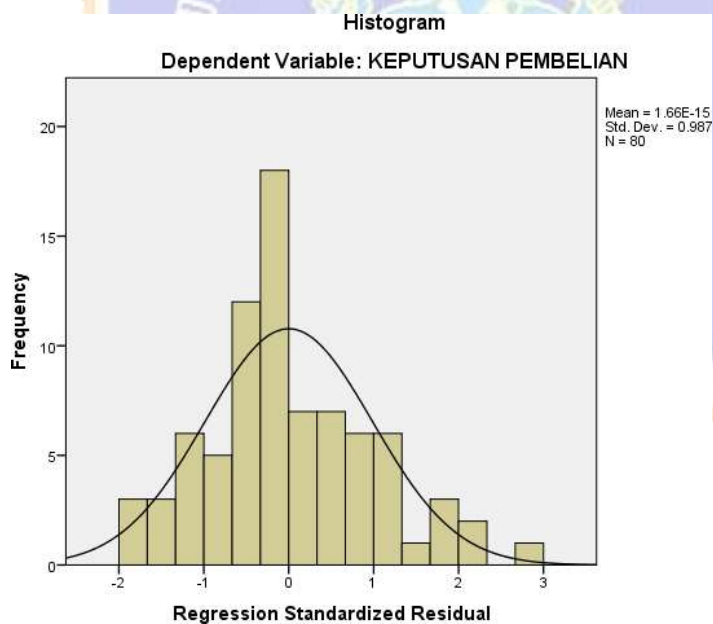
**Lampiran 5 : Output Uji Asumsi Klasik**  
**1. Hasil Uji Normalitas**

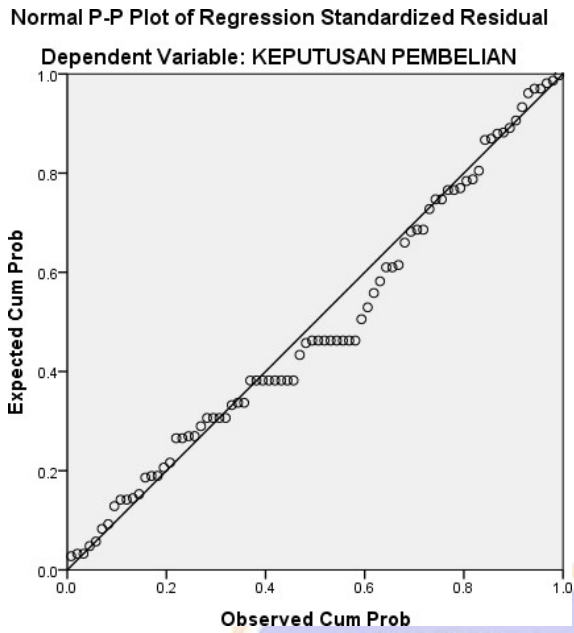
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.27786956
Most Extreme Differences	Absolute	.126
	Positive	.126
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		1.124
Asymp. Sig. (2-tailed)		.160

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.





## 2. Uji Multikolonieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.454	.984		1.477	.144		
	EWOM	.250	.076	.283	3.309	.001	.400	2.502
	KUALITAS PRODUK	.828	.110	.643	7.523	.000	.400	2.502

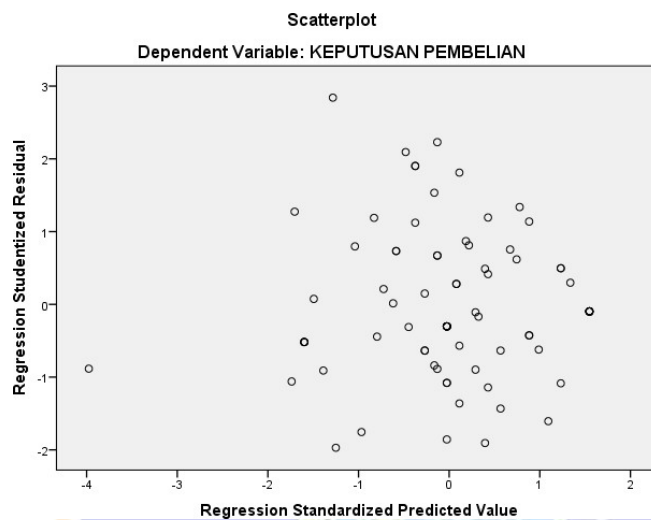
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.290	.585		3.917	.000
	EWOM	-.024	.045	-.095	-.546	.587
	KUALITAS PRODUK	-.066	.065	-.176	-1.011	.315

a. Dependent Variable: ABS\_RES



### Lampiran 6 : Output Hasil Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.454	.984		1.477	.144
	EWOM	.250	.076	.283	3.309	.001
	KUALITAS PRODUK	.828	.110	.643	7.523	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

### 1. Hasil Uji Anova (Uji F)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	444.797	2	222.398	132.746	.000 <sup>b</sup>
	Residual	129.003	77	1.675		
	Total	573.800	79			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, EWOM

### 2. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.454	.984		1.477	.144					
	EWOM	.250	.076	.283	3.309	.001	.781	.353	.179	.400	2.502
	Kualitas Produk	.828	.110	.643	7.523	.000	.862	.651	.406	.400	2.502

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

### 3. Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 <sup>a</sup>	.775	.769	1.29436

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, EWOM



### Lampiran 7 : Jadwal Penelitian

Adapun jadwal pelaksanaan penelitian yang dapat dilihat pada Tabel I.1 yang telah disusun oleh peneliti agar memudahkan pelaksanaan kegiatan penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan					
		Sep.	Okt.	Nov.	Des.	Jan.	Feb.
1.	Pengurusan izin dan observasi awal penelitian	■					
2.	Pengajuan judul penelitian dan penyusunan proposal		■				
3.	Konsultasi dengan pembimbing	■		■			
4.	Seminar proposal				■		
5.	Perbaikan proposal				■		
6.	Pelaksanaan penelitian (pengumpulan data)				■		
7.	Penyusunan laporan hasil penelitian (skripsi)				■	■	
8.	Ujian skripsi					■	
9.	Revisi skripsi					■	■
10.	Penyusunan artikel						
11.	Pengumpulan skripsi						■

## RIWAYAT HIDUP



Ni Putu Amilya Permata Sari lahir di Utu 26 Mei 2000 sebagai anak pertama dari pasangan I Wayan Darmayasa dan Siluh Ketut Trisnawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Banjar Utu, Desa Babahan, Kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 4 Babahan dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Penebel dan lulus pada tahun 2015 setelahnya penulis melanjutkan pendidikan di SMK Kesehatan Bali Medika Denpasar dengan mengambil jurusan Keperawatan dan lulus pada tahun 2018. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil Jurusan Manajemen sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.

Dengan ketekunan dan kegigihan penulis sehingga pada awal tahun 2022 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth (e-WOM)* dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Emina”

