

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BUSANA
ADAT BALI PADA CERRY KEBAYA UBUD**

SKRIPSI

**OLEH:
NI WAYAN ANIK EKA PUTRI
2217041094**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**





- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031
Pembimbing II	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QR Code yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Ni Wayan Anik Eka Putri ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 26 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Dan *Electronic Word Of Mouth* (e-WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Busana Adat Bali Pada Cerry Kebaya Ubud" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 26 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



Ni Wayan Anik Eka Putri

NIM. 2217041094

MOTTO

<Tidak harus cepat, yang penting tetap melangkah=



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas asung kerta wara nugraha, kemudahan, dan kelancaran yang senantiasa dilimpahkan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya saya sampaikan kepada Bapak Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. dan Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing, serta Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku dosen penguji, yang dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, dan dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini hingga mengantarkan saya pada kelulusan.

Ni Wayan Anik Eka Putri, kepada diri saya sendiri, saya menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya atas komitmen, ketekunan, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan setiap proses yang telah dimulai hingga mencapai tahap ini.

Kepada orang tua tercinta, I Made Darmawan dan Ni Made Karsi, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang selalu diberikan tanpa henti. Segala pengorbanan dan cinta yang diberikan menjadi sumber kekuatan terbesar dalam setiap langkah yang saya jalani.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada keluarga, sahabat, serta seluruh mahasiswa di lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kerja sama selama proses penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

PRAKATA

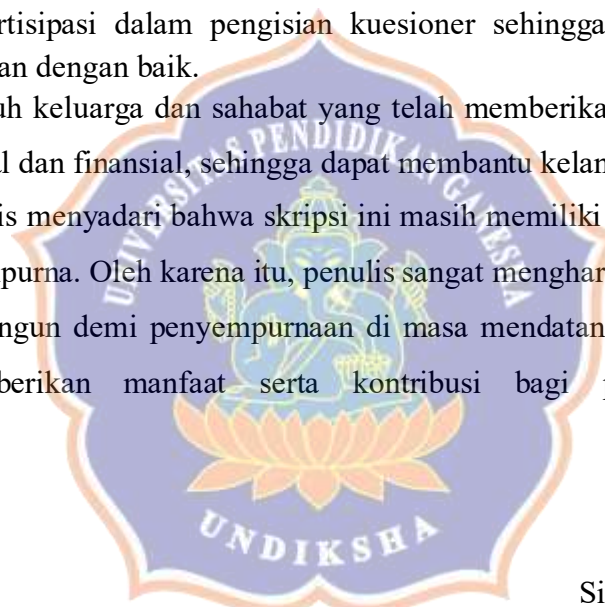
Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah, karunia, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul <Pengaruh Kualitas Produk dan *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Busana Adat Bali Pada Cerry Kebaya Ubud=. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari berbagai bentuk bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah menyediakan sarana, prasarana, serta lingkungan akademik yang kondusif selama penulis menempuh pendidikan.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas dukungan serta fasilitas yang diberikan selama proses perkuliahan.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing Akademik yang telah memberikan kebijakan-kebijakan serta arahan selama masa studi penulis.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang telah membantu berbagai keperluan akademik dan administrasi selama proses perkuliahan.
5. Bapak Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arah, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan kritik dan saran konstruktif guna menyempurnakan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman berharga selama proses perkuliahan.
9. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu kelancaran administrasi selama masa studi hingga penyusunan skripsi.
10. Pihak Cerry Kebaya Ubud yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
12. Seluruh keluarga dan sahabat yang telah memberikan support baik secara mental dan finansial, sehingga dapat membantu kelancaran penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.



Singaraja, 27 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN.....	i
MOTTO.....	ii
KATA PERSEMBAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.2 Pembatasan Masalah Penelitian.....	9
1.3 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 11
2.1 Deskripsi Teoritis.....	11
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2 Kualitas Produk.....	19
2.1.3 <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i>	21
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
2.3 Kerangka Berfikir	30
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.2 Rancangan Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	33

3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	35
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	38
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	41
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.6 Hipotesis Statistik.....	45
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Data	48
4.2 Pengujian Asumsi.....	50
4.2.1 Uji Normalitas.....	50
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	51
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.2.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.3 Pengujian Hipotesis.....	56
4.3.1 Uji F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan).....	56
4.3.2 Uji t (Uji Signifikansi Pengaruh Parsial).....	57
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Busana Adat Bali Pada Cerry Kebaya Ubud.....	58
4.4.2 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> (e-WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Busana Adat Bali Pada Cerry Kebaya Ubud	59
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> (e-WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Busana Adat Bali Pada Cerry Kebaya Ubud.....	61
4.5 Implikasi	62
 BAB V PENUTUP	64
5.1 Rangkuman.....	64

5.2 Simpulan.....	65
5.3 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	72
RIWAYAT HIDUP	91



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data penjualan Cerry Kebaya tahun 2024	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Terikat.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Variabel Terikat.....	37
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	38
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	39
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas.....	40
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	41
Tabel 4.1 Deskripsi Data dalam Penelitian	48
Tabel 4.2 Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.3 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Glejser</i>	53
Tabel 4.4 Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.5 Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.6 Uji F (Signifikansi Pengaruh Simultan).....	56



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Tahapan dalam Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	15
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Review Terkait Cerry Kebaya Ubud.....	72
Lampiran 2. Jumlah Followers.....	73
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 4. Tabulasi Data Sampel Kecil	80
Lampiran 5. Tabulasi Data Sampel Besar.....	81
Lampiran 6. Hasil Output Perhitungan SPSS	84

