

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PRODUCT KNOWLEDGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA BENGKEL MJV AUDIO DAN VARIASI MOBIL)**



Oleh:

ARIZ BUDI SATRIA

NPM: 12.1.02.05448

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PRODUCT KNOWLEDGE*, *WORD OF MOUTH* TERHADAP PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA BENGKEL MJV AUDIO DAN VARIASI MOBIL)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PRODUCT KNOWLEDGE*
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP PROSES PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA BENGKEL MJV AUDIO DAN VARIASI MOBIL)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ARIZ BUDI SATRIA
NPM: 12.1.02.05448

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 12 Maret 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.
Anggota : 1. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.
2. Dr. Hendri Sukotjo, S.E., M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.

Dra. Tri Yuniati, M.M.



Ketua STIESIA

Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ARIZ BUDI SATRIA

N.P.M : 12.1.02.05448

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PRODUCT KNOWLEDGE*, *WORD OF MOUTH* TERHADAP PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA BENGKEL MJV AUDIO DAN VARIASI MOBIL).

dan diajukan untuk diuji pada tanggal 12 Maret 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,


ARIZ BUDI SATRIA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : ARIZ BUDI SATRIA
NPM : 12.1.02.05448
Program Studi : S-1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Oktober 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4 (empat) / 4 (empat)
Alamat Rumah : Jl. Margorukun 4. No.12 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Suropto
Alamat Rumah : Jl. Margorukun 4. No.12 Surabaya
Alamat Kantor : Jl. Kranggan Surabaya (pasar blauran baru)
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Tembok dukuh I Surabaya Tahun 2006
2. Tamat SMP di SMP Negeri 5 Surabaya Tahun 2009
3. Tamat SMA di SMA Ta'miriyah Surabaya Tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VIII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan anugerahnya, sehingga penulis diberikan kekuatan untuk dapat menyesuaikan skripsi ini dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PRODUCT KNOWLEDGE*, *WORD OF MOUTH* TERHADAP PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA BENGKEL MJV AUDIO DAN VARIASI MOBIL)**" untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi masukan, bimbingan dan saran hingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Ibu Dr.Triyonowati, M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama dibangku perkuliahan.
5. Seluruh dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama di bangku perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik tanpa kenal lelah. Terima kasih atas segala doa restu dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Mbak Endah, mbak Wiwin, mbak Whining yang memberikan dukungan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
8. Bapak Agung Kuspriyanto selaku pemilik Bengkel MJV audio dan variasi mobil yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian serta banyak membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Mas Fatur yang memberikan banyak bantuan saat penulis mengalami kesulitan saat penulisan skripsi hingga dapat terselesaikan.
10. Teman-teman seperjuangan selama di bangku perkuliahan: Caesar, Romy, Iwan, Ian, Fenghong, Oyek, Kentang.
11. Seluruh teman-teman SM3 th 2012 yang selalu kompak dan semangat dalam menjalani perkuliahan selama ini.
12. Teman-teman kopdar: Aguz, Arif, Acun, Gilang, Rico, Fahrur, Zee, Sofi, Aldo, Pepeng, Hari, Toni, Tono yang telah memberikan inspirasi serta motivasi kepada penulis.

13. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kesediannya untuk membantu penulis dalam mengisi kuesioner sebagai data penulisan skripsi ini.
14. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Namun, Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berhadapan adanya saran dan kritik yang membangun sehingga skripsi ini dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 16 Februari 2016

Penulis

(Ariz Budi Satria)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Peneleitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup.....	6
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Perilaku Konsumen	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 <i>Product Knowledge</i>	13
2.1.4 <i>Word of Mouth</i>	14
2.1.5 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	15
2.1.6 Hubungan Antar Variabel Pebnelitian	18
2.1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	18

2.1.6.2	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	19
2.1.6.3	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	19
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Pemikiran	23
2.4	Hipotesis	24
BAB 3:	METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian.....	26
3.1.1	Jenis Penelitian.....	26
3.1.2	Gambaran dari Populasi Penelitian	26
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	27
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.1	Jenis Data	28
3.3.2	Prosedur Pengumpulan Data	28
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	29
3.4.1	Variabel Penelitian.....	29
3.4.2	Definisi Operasional.....	29
3.4.2.1	Variabel Bebas	30
3.4.2.2	Variabel Terikat.....	31
3.5	Instrumen Penelitian	32
3.6	Teknis Analisis Data.....	34
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.6.1.1	Uji Validitas	34
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.2.1	Uji Normalitas	36
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	37
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	37
3.6.3	Uji Kelayakan Model	38
3.6.4	Analisis Regresi Berganda	39

3.6.5	Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	40
3.6.6	Uji Parsial (Uji t).....	41
3.6.7	Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	42
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.2	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	43
4.1.3	Karakteristik Responden	44
4.1.4	Deskripsi Tanggapan Responden.....	48
4.2	Hasil dan Pembahasan	61
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.2.3	Uji Kelayakan Model.....	69
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.2.5	Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	72
4.2.6	Uji Parsial (Uji t).....	74
4.2.7	Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	76
4.3	Pembahasan.....	77
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	78
4.3.2	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	79
4.3.3	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	79
BAB 5: PENUTUP		81
5.1	Simpulan	81
5.2	Saran	82
JADWAL PENELITIAN		84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2	Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	46
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian.....	48
Tabel 8	Kelas Interval.....	49
Tabel 9	Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 10	Tanggapan Responden tentang <i>Product Knowledge</i>	54
Tabel 11	Tanggapan Responden tentang <i>Word of Mouth</i>	56
Tabel 12	Tanggapan Responden tentang Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	59
Tabel 13	Hasil Analisis Uji Validitas.....	62
Tabel 14	Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 15	Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 16	Hasil Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 17	Hasil Uji F.....	70
Tabel 18	Hasil Uji Regresi.....	71
Tabel 19	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 20	Hasil Pengujian T_{hitung} dan Tingkat Signifikan.....	74
Tabel 21	Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	16
Gambar 2	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	24
Gambar 3	Grafik Pengujian Normalitas Data	66
Gambar 4	Heteroskedastisitas pada Regresi Linier Berganda	69



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Frekuensi Profil dan Jawaban Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Analisis Regresi
- Lampiran 6 Uji Normalitas dan Heterokedastisitas
- Lampiran 7 Surat Tugas Penulisan Skripsi
- Lampiran 8 Surat Konsultasi
- Lampiran 9 Surat Ijin Riset
- Lampiran 10 Surat Pengembalian Selesai Riset
- Lampiran 11 Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 12 Sertifikat Semina

