

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ZAHRA CATERING**



Oleh:

YULIANA KURNIAWAN

NPM: 16.1.02.10660

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ZAHRA CATERING**



Oleh:

YULIANA KURNIAWAN

NPM: 16.1.02.10660

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ZAHRA CATERING**

Dipersiapkan dan disusun

oleh:

YULIANA KURNIAWAN

NPM: 16.1.02.10660

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 11 Februari 2021**

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Ir. Imam Hidayat, M.M.

Anggota : 1. Dr. Nur laily, M.Si.

2. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

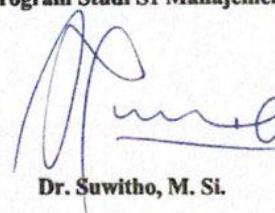
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima Oleh:

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Drs. Ec., Mashariono, M.M.



Dr. Suwitho, M. Si.



**Ketua STIESIA
Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : YULIANA KURNIAWAN

N.P.M : 16.1.02.10660

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ZAHRA CATERING

Diajukan untuk diuji pada tanggal 11 Februari 2021, 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 atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. 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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 11 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Yuliana Kurniawan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A.MAHASISWA

Nama : Yuliana Kurniawan
NPM : 16.1.02.10660
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Juli 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl. Bagong Ginayan 4D Surabaya
Status : Belum Menikah

B.ORANG TUA

Nama : Siti Khodijah
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Bagong Ginayan 4D Surabaya
Alamat Kantor/ Telepon : 0822-3150-6939
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C.RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Negeri Kertajaya X Surabaya Tahun 2010
2. Tamat SMP Ipiems Surabaya Tahun 2013
3. Tamat SMA UNTAG Surabaya Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-------|------------|
| STIESIA | Surabaya | I-VIII | 2016 | Mahasiswa |

A. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
| - | - | - | - |
| - | - | - | - |

Dibuat dengan sebenarnya

Yuliana Kurniawan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ZAHRA CATERING”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Saya menyadari sepenuhnya bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna sekalipun telah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Keberhasilan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dan saran dari semua pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tuaku dan seluruh anggota keluargaku yang tercinta atas kasih sayang dan perhatian serta dukungan dan doa yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec, Mashariono., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sampai skripsi ini selesai.
5. Ibu Dewi Maryam, S.E, M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya terima kasih sudah mengajar dan membimbing saya selama perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh teman-teman SM-6 Stiesia Surabaya atas waktu dan kebersamaan kalian selama kurang lebih 4 tahun ini.

8. Teman-teman Feby, Naneth, Radian, Alfa Dio, Rana, Bawi atas kebersamaan kalian selama masa kuliah ini dalam membantu tugas individu dan kelompok. Tetap jaga kebersamaan dan persaudaraan kita.
9. Teman-teman Keluarga IfanJoe, Eki Yunanda dan Taufan Satya terimakasih semangat kalian dalam berorganisasi selama ini. Tetap jaga kekompakan kita
10. Seluruh keluarga besar Unit Kegiatan Mahasiswa Hima Manajemen STIESIA Surabaya atas seluruh ilmu dan pengalaman organisasi yang telah diberikan.
11. Terima kasih juga khususnya kepada Ibu dan kakak saya Aini Zahra dan Alfin Santoso dalam membantu penulis untuk memberikan kemudahan berupa dukungan, doa dan support sampai sidang lancar lulus dengan nilai memuaskan. Amin.
12. Terimakasih juga untuk seluruh pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasan, ataupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi mengupayakan kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 01 Desember 2020

Yuliana Kurnniawan

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI | |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI..... | i. |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi. |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| ABSTRAK..... | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| BAB 1 : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 10 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 10 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 10 |
| BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | |
| 2.1 Tinjauan Teoritis..... | 11 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran..... | 11 |
| 2.1.2 Word of Mouth..... | 12 |
| 2.1.3 Kualitas Produk..... | 13 |
| 2.1.4 Harga..... | 16 |
| 2.1.5 Keputusan Pembelian..... | 18. |
| 2.1.6 Hubungan Word of Mouth dengan Keputusan Pembelian.. | 19 |
| 2.1.7 Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.. | 19 |
| 2.1.8 Hubungan Harga dengan Kualitas Pembelian..... | 20 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 2.3 Rerangka Konseptual | 22 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis..... | 23 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.1 Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian..... | 23 |
| 2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.... | 23 |
| 2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian..... | 23 |
| BAB 3 : METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi(objek) Penelitian... .. | 25 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel..... | 25 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 26 |
| 3.3.1 Jenis Data..... | 27 |
| 3.3.2 Sumber Data | 27 |
| 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel | 28 |
| 3.4.1 Variabel Penelitian | 28 |
| 3.4.2 Definisi Operasional Variabel..... | 28 |
| 3.4.2.1 Variabel Independen..... | 28 |
| 3.4.2.2 Variabel Dependen..... | 28 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 30 |
| 3.5.1 Uji Validitas dan Realibilitas..... | 30 |
| 3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 31 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik | 32 |
| 3.5.4 Uji Kelayakan Model (Uji F)..... | 33 |
| 3.5.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 33 |
| 3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t)..... | 34 |
| BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 35 |
| 4.1 Sejarah Zahra Catering..... | 35 |
| 4.2 Pembahasan..... | 36 |
| 4.2.1 Gambaran Objek Penelitian..... | 36 |
| 4.3 Analisis Data..... | 37 |
| 4.3.1 Analisis Stastik Dekskriptif..... | 40 |
| 4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas..... | 42 |
| 4.3.3 Analisis Regresi Berganda..... | 44 |
| 4.3.4 Uji Asumsi Klasik..... | 46 |
| 4.3.5 Uji Kelayakan Model..... | 50 |
| 4.4 Pembahasan..... | 55 |
| 4.4.1 Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian..... | 55 |
| 4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 56 |
| 4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian..... | 56 |
| BAB 5 : PENUTUP..... | 58 |
| 5.1 Simpulan..... | 58 |
| 5.2 Keterbatasan..... | 59 |
| 5.3 Saran..... | 60 |
| JADWAL PENELITIAN..... | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 62 |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------|----|
| 1. Rerangka Konseptual | 22 |
| 2. Hasil Uji Normalitas | 47 |
| 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 50 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1. Data Penjualan Zahra Catering..... | 2 |
| 2. Data Pesanan Pelanggan Zahra Catering..... | 4 |
| 3. Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... | 36 |
| 5. Karakteristik responden berdasarkan usia..... | 37 |
| 6. Kelas Interval..... | 38 |
| 7. Hasil Responden Variabel <i>Word of Mouth</i> | 39 |
| 8. Hasil Responden Variabel Kualitas Produk..... | 40 |
| 9. Hasil Responden Variabel Harga..... | 41 |
| 10. Hasil Responden Variabel Keputusan Pembelian..... | 42 |
| 11. Hasil Uji Validitas..... | 43 |
| 12. Hasil Uji Reabilitas..... | 44 |
| 13. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda..... | 45 |
| 14. Hasil Uji Normalitas..... | 48 |
| 15. Hasil Uji Multikolinearitas..... | 49 |
| 16. Hasil Uji F..... | 51 |
| 17. Hasil Uji R^2 | 52 |
| 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 53 |
| 19. Hasil Uji t..... | 54 |