

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN UFO ELEKTRONIKASURABAYA)



Oleh:
SRIDEVI MAHARANI
NPM : 17.1.02.11067

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

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

(STUDI KASUS PADA KONSUMEN UFO ELEKTRONIKA SURABAYA)



Oleh:

SRIDEVI MAHARANI

NPM : 17.1.02.11067

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2021

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN WORD OF MOUTH
TERHADAP KONSEP PEMBELIAN**

(STUDI KASUS PADA KONSUMEN UFO ELEKTRONIKA SURABAYA)

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

2021

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN WORD OF MOUTH
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN UFO ELEKTRONIKA SURABAYA)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Sridevi Maharani

NPM : 17.1.02.11067

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 4 Mei 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Anggota : 1. Drs. Ec. Yahya, M.M.

2. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing,

Drs. Ec. Yahya, M.M

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Dr. Suwitho, M.Si



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Sridevi Maharani

N.P.M : 17.1.02.11067

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN UFO ELEKTRONIKA SURABAYA)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 4 Mei 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat kesalahan 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 di atas, buk sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila demikian 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, 4 Mei 2021

Sang membuat pernyataan,



Sridevi Maharani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Sridevi Maharani
NPM : 17.1.02.11067
Program Studi : S1 Manajamen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 31 Mei 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke: 2 (dua)/ 2 (dua)
Alamat Rumah : Jl. Ploso Timur 1D / 46
Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

Nama : Kihadjar Satrijo Soesilo
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Ploso Timur 1D / 46
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Mendut No. 7 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Purna PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | | |
|---------------------------|------------------------------|------------|
| 1. Tamat SD | di SDN Pacarkembang Surabaya | tahun 2011 |
| 2. Tamat SMP | di SMP YP TRISILA Surabaya | tahun 2014 |
| 3. Tamat SMA | di SMA GIKI 2 Surabaya | tahun 2017 |
| 4. Pendidikan Tinggi (PT) | | |

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I - VII	2017-2020	Mahasiswa

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya,

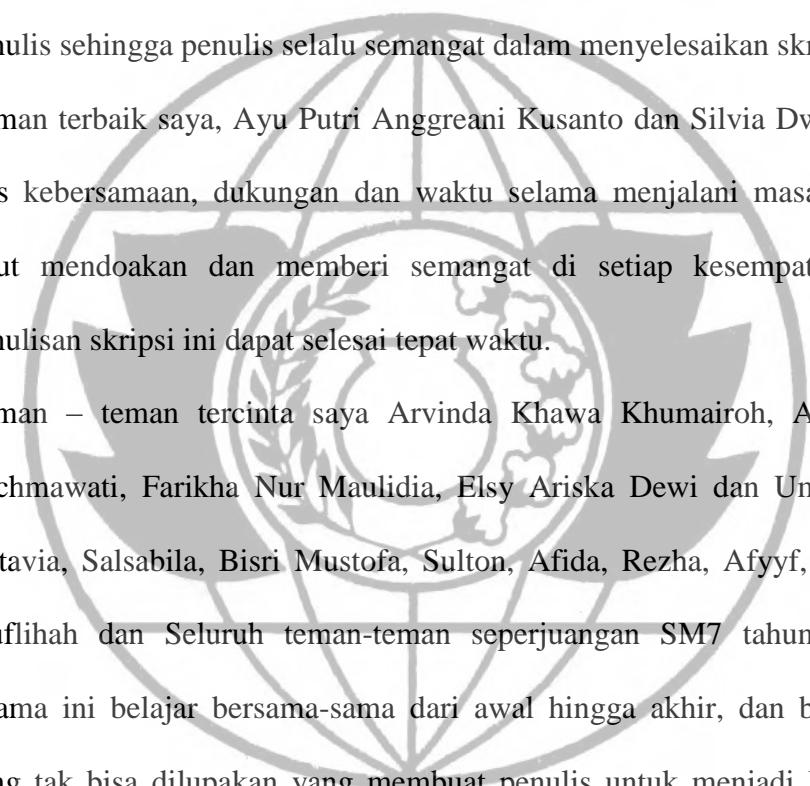
Sridevi Maharani

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya dengan ucapan ALHAMDULILLAH. Karena-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN UFO ELEKTRONIKA SURABAYA)**” dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat penyelesaian program S1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) Surabaya.

Dalam menyusun penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai macam pihak secara spiritual dan material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Drs. Ec. Yahya, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan sabar dan memberikan masukan, saran serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Drs. Ec. Hermono Widiarto, M.M. selaku dosen wali SM7 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

- 
5. Bapak dan Ibu Dosen serta para Staf, yang telah memberikan banyak bantuan ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
 6. Kedua orang tua saya yaitu Papa Kihadjar Satrijo Soesilo dan Mama Nurul Harijati Soengkowo yang selalu memberikan semangat dan doa yang penuh serta tiada hentinya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
 7. Saudara saudari saya, Dyah Saraswati yang selalu memberi dukungan kepada penulis sehingga penulis selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
 8. Teman terbaik saya, Ayu Putri Anggreani Kusanto dan Silvia Dwi Handayani atas kebersamaan, dukungan dan waktu selama menjalani masa studi, serta turut mendoakan dan memberi semangat di setiap kesempatan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
 9. Teman – teman tercinta saya Arvinda Khawa Khumairoh, Aviva Janinia Rachmawati, Farikha Nur Maulidia, Elsy Ariska Dewi dan Umi Amanatul. Oktavia, Salsabila, Bisri Mustafa, Sulton, Afida, Rezha, Afyyf, Annisa, dan Mufliah dan Seluruh teman-teman seperjuangan SM7 tahun 2017 yang selama ini belajar bersama-sama dari awal hingga akhir, dan banyak kesan yang tak bisa dilupakan yang membuat penulis untuk menjadi lebih dewasa dalam menghadapi apapun.
 10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih telah tulus dan ikhlas memberi semangat serta doa kepada saya.
 11. *last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting.*

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan bapak dan ibu, serta teman-teman yang telah membantu dalam hal apapun untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap besar semoga apa yang penulis sampaikan dalam penelitian ini memberikan informasi yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya,

Sridevi Maharani



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	1
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	2
HALAMAN JUDUL.....	3
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	5
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR LAMPIRAN.....	14
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
BAB 1: PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Word Of Mouth	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 : METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.**Error! Bookmark not defined.**

3.2 Teknik Pengambilan Sampel**Error! Bookmark not defined.**

X

3.3 Teknik Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**

3.6 Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**

3.7 Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**

3.8 Uji Kelayakan Model**Error! Bookmark not defined.**

3.8.3 Pengujian Hipotesis (Uji t).....**Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.****

4.1 Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1Gambaran Umum Objek Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

4.1.2Deskripsi Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3Deskripsi Karakteristik Responden.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.4DeskriptifHasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

4.1.5Uji Validitas dan Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**

4.1.6Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.7Uji Kelayakan Model (Godness Of Fit)**Error! Bookmark not defined.**

4.1.8Pengujian Hipotesis (Uji t).....**Error! Bookmark not defined.**

4.2 Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1Pengaruh Harga Terhadap Keputusan pembelian**Error! Bookmark not defined.**

4.2.2Pengaruh Kualitas produk Terhadap Keputusan pembelian**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1Pengaruh *Word of mouth* Terhadap Keputusan pembelian**Error! Bookmark not defined.**

BAB 5: PENUTUPError! Bookmark not defined.****

5.1. Simpulan**Error! Bookmark not defined.**

5.2. Keterbatasan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.3. Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN	Error! Bookmark not defin
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defin

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Banyaknya Pembelian.	Error! Bookmark not defined.
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (Hr).	Error! Bookmark not defined.
7. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (KP)	Error! Bookmark not defined.
8. Tanggapan Responden Terhadap <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	Error! Bookmark not defined.
9. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
10. Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
11. Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
12. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
13. Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
14. Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
15. Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
17. Hasil Uji t	Error! Bookmark not defined.



xii

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tahap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Rerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
3. Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4. Gambar Scatterplot.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. KUISIONER	Error! Bookmark not defined.
2. Tabulasi Data	83
3. Uji Validitas	93
4. Uji Reliabilitas	95
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	97
6. Uji Asumsi Klasik.....	98
7. Uji Kelayakan Model.....	98
8. Pengujian Hipotesis.....	98
9. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing.....	99
10. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	100
11. Surat Pengantar Riset dari STIESIA.....	101
12. Surat Keterangan Selesai Riset.....	102
13. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	103
14. Sertifikat seminar hasil penelitian.....	104
15. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	105
16. Hasil Plagiasi.....	106