

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK MEBEL
(Studi Empiris Pada UD. Sumber Rejeki Surabaya)**



Oleh :

MOCH. RIZAL

NPM : 14.1.02.09356

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
SURABAYA (STIESIA)**

2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK MEBEL
(Studi Empiris Pada UD. Sumber Rejeki Surabaya)**

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

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Disusun oleh :

MOCH. RIZAL

NPM : 14.1.02.09356

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
SURABAYA (STIESIA)**

2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK MEBEL
(Studi Empiris pada UD. Sumber Rejeki Surabaya)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**MOCH. RIZAL
NPM: 14.1.02.09356**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 16 September 2021**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si
2. Dr. Nur Laily, M.Si.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **MOCH. RIZAL**

N.P.M : **14.1.02.09356**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MEBEL (Studi Empiris Pada UD. Sumber Rejeki Surabaya)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 16 September 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 di atas, baik 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, 16 September 2021

Yang membuat pernyataan,



MOCH. RIZAL

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **MOCH. RIZAL**
NPM : 14.1.02.09356
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Januari 1996
Agama : Islam
Jumlah saudara/anak yang ke : 4/4
Alamat : Tambak Wedi Baru 14/6 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : **Kemidah**
Alamat : Tambak Wedi Baru 14/6 Surabaya
Pekerjaan Jabatan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SDN Kedung Cowek I/253 Surabaya Tahun 2008
2. Tamatan SMP YP 17 Surabaya Tahun 2011
3. Tamatan SMA Muhammadiyah 1 Surabaya Tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – X	2014 – 2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat Gol	Jabatan
2019 - Sekarang	Pol-PP Pemkot Surabaya	-	Tenaga Operasional

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas berkat dan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MEBEL (Studi Empiris Pada UD. Sumber Rejeki Surabaya)”**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program Pendidikan Sarjana ekonomi jurusan manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar karena adanya banyak dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Dr. Nur Fadrijh 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. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan masukan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui bangku perkuliahan.

5. Terimakasih kepada Bapak/Ibu Pimpinan UD. Sumber Rejeki Surabaya telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
6. Orang tua tercinta beserta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menjalani studi hingga skripsi ini di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berperan memberikan dukungan dan bantuan.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari banyak hal yang masih belum sempurna oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi yang peneliti buat.

Sebagai akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi.

Surabaya, 1 September 2021

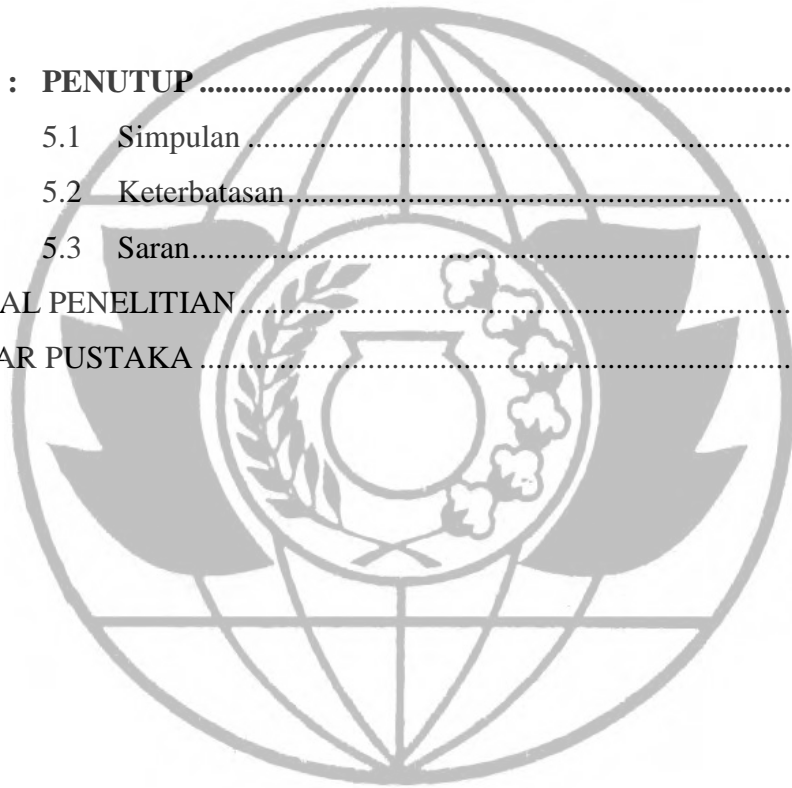
MOCH. RIZAL

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.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	12
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	14
2.1 Tinjauan Teoritis.....	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 Jasa	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Harga.....	18
2.1.5 Word of Mouth	20
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	22
2.1.7 Penelitian Terdahulu	26

2.1.8	Rerangka Pemikiran.....	28
2.2	Perumusan Hipotesis	28
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	30
2.2.3	Pengaruh Word of Moth Terhadap Keputusan Pembelian.....	31
BAB 3 :	METODE PENELITIAN	32
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian	32
3.1.1	Jenis Penelitian.....	32
3.1.2	Gambaran Populasi Penelitian	32
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data	34
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4.1	Variabel Penelitian.....	36
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5	Teknik Analisis Data	39
3.5.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4	Uji Kelayakan Model	44
3.5.5	Uji Hipotesis	45
BAB 4 :	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Hasil Penelitian	46
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.2	Gambaran Umum Subyek Penelitian	46
4.1.3	Deskriptif Hasil Penelitian	49
4.1.4	Uji Instrumen	53
4.1.5	Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	58

4.1.7 Uji Kelayakan Model	62
4.1.8 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	64
4.2 Pembahasan.....	65
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	65
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	67
4.2.3 Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian.....	69
BAB 5 : PENUTUP	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Keterbatasan.....	72
5.3 Saran.....	72
JADWAL PENELITIAN.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penjualan UD. Sumber Rejeki Mebel Tahun 2018-2020	7
2. Penelitian Terdahulu	27
3. Karakteristik Berkaitan Dengan Jenis Kelamin.....	47
4. Karakteristik Berkaitan Dengan Usia	48
5. Karakteristik Berkaitan Dengan Pendidikan Terakhir	48
6. Tanggapan Berkaitan Dengan Pekerjaan.....	49
7. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan.....	50
8. Distribusi Frekuensi Harga	51
9. Distribusi Frekuensi Word Of Mouth.....	52
10. Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian.....	53
11. Hasil Uji Validitas	54
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
13. Hasil Regresi Linier Berganda.....	56
14. Hasil Uji Normalitas	59
15. Hasil Uji Multikolinieritas	60
16. Hasil Uji Kesesuaian Model	62
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
18. Hasil Pengujian Hipotesis.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Grafik Penjualan UD. Sumber Rejeki Mebel	8
2. Rerangka Pemikian	28
2. Grafik Hasil Uji Normalitas.....	58
3. Heteroskedastisitas Pada Regresi Linier Berganda	56
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner.....	77
2. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	81
3. Output SPSS 23	84

