

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA
MOTOR HONDA CBR250RR DI SURABAYA**



Oleh:

MOHAMAD ABDUL GHOFUR

NPM: 15.1.02.09925

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA
MOTOR HONDA CBR250RR DI SURABAYA**



Oleh:

MOHAMAD ABDUL GHOFUR

NPM: 15.1.02.09925

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA
MOTOR HONDA CBR250RR DI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

MOHAMAD ABDUL GHOFUR

NPM: 15.1.02.09925

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA CBR250RR
DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MOHAMAD ABDUL GHOFUR
NPM: 15.1.02.09925

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 02 Juni 2021

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.
2. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

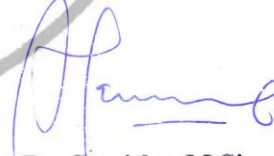
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MOHAMAD ABDUL GHOFUR

N.P.M. : 15.1.02.09925

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA
MOTOR HONDA CBR250RR DI SURABAYA**

dan dimajukan untuk di uji pada tanggal 02 Juni 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 kemudian hari 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, 02 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Mohamad Abdul Ghofur

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Mohamad Abdul Ghofur
NPM : 15.1.02.09925
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 25 April 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/Anak Kedua
Alamat Rumah : Jl. Setro Baru VII Nomer 68, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Suliyon
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Setro Baru VII Nomer 68, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Setro Baru VII Nomer 68, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Wirausaha

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD SDN Gading IV Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP SMP Giki 2 Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA SMA Giki 2 Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan no 30 Surabaya	I – VII	2015-2020	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Mohamad Abdul Ghofur

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat yang telah diberikan kepada setiap hambaNya yang senantiasa bersyukur. Sholawat serta salam kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah atas berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai persyaratan untuk meraih gelar sarjana jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua STIESIA Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Prodi Program S1 Manajemen STIESIA Surabaya.
3. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta memberikan Motivasi dan semangat sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
4. Dr. Khuzaini, M.M. Selaku dosen wali yang selalu membantu selama proses studi di STIESIA Surabaya.
5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff pengajar dan karyawan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama penulis menjalani masa studi di STIESIA Surabaya.

6. Kepada Cak Taufik Ketua dan teman-teman anggota Club Sepeda Motor Honda CBR250RR di Surabaya (TMCBlog) yang telah memberikan kesempatan dan izin bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian.
7. Orang tua saya, Ibu dan Saudara-Saudara saya yang telah mendoakan, merawat, mendidik, membesarkan saya, dan memberikan semangat yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya Savex, Bayu, Bagus, Alpin, Yoga, Saddam, Dheras, Arsy, Risky, Ipung, khayis khabibullah, mumung dan seluruh teman – teman SM 5 angkatan 2015 yang banyak membantu dan memberikan dukungan.
9. Serta pihak-pihak lain yang turut membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, untuk langkah lebih maju penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun. Pada akhirnya penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak yang terkait.

Surabaya,..... 2020

Mohamad Abdul Ghofur

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPEL 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.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2: TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Harga.....	20
2.1.3 Citra Merek	25
2.1.4 <i>Word Of Mouth</i>	29
2.1.5 Perilaku Konsumen	34
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	37
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Rerangka Pemikiran	44
2.3.1 Rerangka Konseptual.....	45
2.4 Pengembangan Hipotesis	45
BAB 3: METODA PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	48
3.1.1 Jenis Penelitian	48
3.1.2 Gambaran Pupulasi Penelitian	48
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	48

3.3	Teknik Pengumpulan Data	50
3.3.1	Jenis Data	50
3.3.2	Sumber Data.....	50
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	50
3.4	Variabel Dan Definisi Operasional Variabel.....	52
3.4.1	Variabel Independent dan dependent	52
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	53
3.5	Teknik Analisis Data	56
3.5.1	Metode analisis Deskriptif	56
3.5.2	Uji Instrumen	57
3.5.3	Analisis Regresi Berganda	58
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	59
3.5.5	Uji Kelayakan Model	62
3.5.6	Uji Hipotesis (Uji t).....	63
BAB 4	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1	Hasil Penelitian	65
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
4.1.2	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	68
4.1.3	Deskripsi Hasil Frekuensi Variabel Penelitian	70
4.2	Hasil Analisis Data	79
4.2.1	Uji Instrumen	79
4.2.2	Analisis Regresi Linier Berganda	80
4.2.3	Asumsi Klasik	83
4.2.4	Uji Kelayakan Model	86
4.2.5	Uji t	87
4.3	Pembahasan	89
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	89
4.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	90
4.3.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	91
4.3.4	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	92
BAB 5	: SIMPULAN DAN SARAN	94
5.1	Simpulan.....	94
5.2	Keterbatasan Penelitian	95
5.3	Saran	96
JADWAL PENELITIAN	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Data AISI penjualan sepeda motor sport fairing 2 silinder 250cc bulan Januari-April 2018	5
2	Penelitian Terdahulu	42
3	Skala Likert	51
4	Kelas Interval	52
5	Karakteristik Responden menurut jenis kelamin	68
6	Karakteristik Responden menurut jenis Usia	68
7	Karakteristik Responden menurut jenis Pekerjaan	69
8	Kelas Interval Distribusi Frekuensi Variabel	71
9	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk	71
10	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Harga	73
11	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Citra Merek.....	74
12	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap <i>Word Of Mouth</i> (<i>WOM</i>)	76
13	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Keputusan pembelian	77
14	Hasil Uji Validitas	79
15	Hasil Realibilitas	80
16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	81
17	Hasil Uji Normalitas Statistik	83
18	Hasil Uji Multikolinieritas	84
19	Hasil Uji F	86
20	Hasil Uji Koefisien Korelasi (R^2)	86
21	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Model Perilaku Konsumen.....	36
2	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	40
3	Rerangka Pemikiran	44
4	Rerangka Konseptual	45
5	Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	84
6	Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuisisioner	102
2 Tabulasi Data Hasil kuisisioner	107
3 Lampiran Identifikasi Tanggapan Responden	110
3. Lampiran Frekuensi Distribusi Tanggapan Responden	111
4 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas	117
5 Lampiran Regresi Linier Berganda	122
5 Lampiran Uji Asumsi Klasik	122
6 Lampiran Uji Kelayakan Model	123
7 Lampiran Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	124
8 Lampiran Pengujian Hipotesis Penelitian	124

