

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, VARIASI PRODUK, DAN  
WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI ULANG MESIN  
OVERHAUL PERAHU IKAN  
(Studi Kasus Bengkel Alma Teknik Surabaya)**



**Oleh:**

**ELLA NUR ALFIYAH**

**17.1.02.10885**

**Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

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

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, VARIASI PRODUK, DAN  
WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI ULANG MESIN  
OVERHAUL PERAHU IKAN  
(Studi Kasus Bengkel Alma Teknik Surabaya)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**ELLA NUR ALFIYAH**

**NPM: 17.1.02.10885**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, VARIASI PRODUK,  
DAN WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI  
ULANG MESIN OVERHAUL PERAHU IKAN  
(Studi Kasus Bengkel Alma Teknik Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**ELLA NUR ALFIYAH**  
NPM : 17.1.02.10885

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 10 September 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.  
Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.  
2. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

  
Dr. Suwitho, M.Si.

  
Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA

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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ELLA NUR ALFIYAH**

N.P.M : **17.1.02.10885**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, VARIASI PRODUK, DAN  
WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI MESIN OVERHAUL  
PERAHU IKAN (Studi Kasus Bengkel Alma Teknik Surabaya)**

Diajukan untuk di uji pada tanggal 10 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 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 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, 10 September 2021  
Yang membuat pernyataan,



Ella Nur Alfiyah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ella Nur Alfiyah  
NPM : 17.1.02.10885  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 15 September 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 / 1  
Alamat Rumah : Jl. Tambak Wedi Baru 18E Utara 12  
Status : Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Moch Yusuf Moedjib  
Alamat Rumah/Telepon : Jl Tambak Wedi Baru 18e Utara 13  
Alamat Kantor/Telepon : Jl Tambak Wedi Baru 18e Utara 13/  
081357971873  
Pekerjaan/Jabatan : Wirausaha/Pemilik Usaha

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Sidotopo Wetan IV/558 Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP Negeri 15 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA AL-IRSYAD Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2017-2021	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Ella Nur Alfiyah

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, VARIASI PRODUK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI MESIN *OVERHAUL* PERAHU IKAN (Studi Kasus Bengkel Alma Teknik Surabaya)”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini digunakan penulis untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. dan (Alm) Bapak Dr. Hendri Sukotjo, S.E., M.M selaku dosen pembimbing dan selaku dosen wali yang telah membantu dan meluangkan banyak waktunya yang sangat berharga untuk membimbing dan memberi petunjuk penulis selama menyusun skripsi serta memberikan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.

Terimakasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.

4. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta staf dan karyawan STIESIA Surabaya yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
5. Kepada Bengkel Alma Teknik Surabaya atas kesempatan yang telah diberikan dalam melaksanakan penelitian ini.
6. Kepada Bapak saya Moch Yusuf Moedjib dan Ibunda saya Sri Koniwati atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
7. Kepada Suami dan Anak saya telah memberi saya banyak dukungan, semangat, doa dan motivasi pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman terbaik saya yaitu Nesa Dya Maharani, Kinanda Sri Wistari, Fanny Novia Arifin yang selalu memberikan ide, motivasi, bantuan serta doa hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh kawan-kawan SM-4 seangkatan tahun 2017 yang telah bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan selama ini dan selalu memberikan saya motivasi, doa, dan semangat untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan dukungan, doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang, terima kasih.

Surabaya, 23 Juli 2021

Ella Nur Alfiyah





## 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
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	9
2.1.2 Minat beli ulang.....	11
2.1.2.1 Definisi Minat beli ulang.....	11
2.1.2.2 Indikator Minat Beli Ulang .....	12
2.1.3 Kualitas Produk .....	13
2.1.3.1 Definisi Kualitas Produk.....	13
2.1.3.2 Indikator Kualitas Produk .....	14
2.1.4 Harga .....	15
2.1.4.1 Definisi Harga .....	15
2.1.4.2 Indikator Harga .....	16
2.1.5 Variasi Produk.....	18
2.1.5.1 Definsi Variasi Produk.....	18

2.1.5.2 Indikator Variasi Produk.....	19
2.1.6 <i>Word Of Mouth</i> .....	19
2.1.6.1 Definisi <i>Word Of Mouth</i> .....	19
2.1.6.2 Indikator <i>Word Of Mouth</i> .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Rerangka Pemikiran .....	23
2.4 Rerangka Konsep Penelitian .....	24
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	25
2.5.1 Pengaruh Kualitas produk terhadap Minat beli ulang Konsumen.....	25
2.5.2 Pengaruh Harga terhadap Minat beli ulang Konsumen.....	26
2.5.3 Pengaruh Variasi Produk terhadap Minat beli ulang Konsumen.....	27
2.5.1 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Minat beli ulang Konsumen.....	28
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian ....	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	32
3.4.1 Variabel Penelitian .....	32
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.5 Teknik Analisis Data .....	35
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	36
3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.5.5 Uji Kelayakan Model .....	39
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	40
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 Sejarah Singkat Obyek Penelitian .....	42
4.1.2 Statistik Deskriptif.....	42
4.1.2.1 Karakteristik Responden.....	42

4.1.2.2	Deskriptif Hasil Jawaban Responden .....	44
4.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
4.1.3.1	Uji Validitas.....	49
4.1.3.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.1.4	Uji Asumsi Klasik .....	51
1.	Uji Normalitas .....	51
2.	Uji Multikolinieritas .....	52
3.	Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
4.1.6	Uji Kelayakan Model .....	55
4.1.6.1	Uji F.....	55
4.1.6.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
4.1.7	Uji Hipotesis.....	56
4.2	Pembahasan.....	58
4.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang....	58
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang.....	59
4.2.3	Pengaruh Variasi Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	60
4.2.4	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Minat Beli Ulang.....	61
 <b>BAB 5 : PENUTUP</b>		
5.1	Simpulan.....	63
5.2	Keterbatasan.....	64
5.3	Saran.....	64
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>
<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>		<b>69</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 1	Penjualan Bengkel Alma Teknik di beberapa Daerah .....	2
Tabel 2	Karakteristik Jenis Kelamin .....	43
Tabel 3	Karakteristik Usia .....	43
Tabel 4	Interval Kelas .....	44
Tabel 5	Hasil Penilaian Rata – Rata Variabel Kualitas Produk (KP) .....	45
Tabel 6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (HG).....	46
Tabel 7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Variasi Produk.....	47
Tabel 8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Word of Mouth....	48
Tabel 9	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Beli Ulang.	49
Tabel 10	Uji Validitas .....	50
Tabel 11	Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 12	Nilai Variance Inflation Variabel Bebas .....	52
Tabel 13	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 14	Hasil ANOVA.....	55
Tabel 18	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	55
Tabel 19	Uji t (Uji Parsial).....	57

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1 Rerangka Pemikiran .....	24
Gambar 2 Rerangka Konsep Penelitian .....	24
Gambar 3 Hasil Uji Normal P-P Plots .....	51
Gambar 4 Scatterplot.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Penelitian .....	71
2 Hasil Tabulasi Kuesioner .....	74
3 Statistik Deskriptif .....	77
4 Uji Validitas .....	86
5 Uji Reliabilitas .....	89
6 Uji Asumsi Klasik .....	94
7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	96

