

**PENGARUH PRODUK, HARGA, *WORD OF MOUTH* DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA LAPIS  
KUKUS SURABAYA DI SURABAYA**



Oleh:

**DWI ARIS RAMADHANI**

**NPM: 12.1.02.05377**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2016**

**PENGARUH PRODUK, HARGA, *WORD OF MOUTH* DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA LAPIS  
KUKUS SURABAYA DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**DWI ARIS RAMADHANI**

**NPM: 12.1.02.05377**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA  
2016**

**PENGARUH PRODUK, HARGA, *WORD OF MOUTH* DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN PADA LAPIS KUKUS SURABAYA  
DI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**DWI ARIS RAMADHANI  
NPM : 12.1.02.05377**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 8 Oktober 2016**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., PhD.**

**Anggota : 1. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**

**2. Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., PhD.**

**Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DWI ARIS RAMADHANI

N.P.M : 12.1.02.05377

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PRODUK, HARGA, *WORD OF MOUTH* DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA LAPIŠ KUKUS SURABAYA DI SURABAYA

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 08 Oktober 2016, adalah hasil karyasaya.

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 sebagian 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 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, 08 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan,



Dwi Aris Ramadhani

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Dwi Aris Ramadhani  
NPM : 12.1.02.05377  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Maret 1993  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (dua) / 2 (dua)  
Alamat Rumah : Jalan Ngagel Wasana 6 no 10 - 12 Surabaya

### B. ORANG TUA

Nama : Imam Purwoko  
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Ngagel Wasana 6 no 10 - 12 Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN MEDOKAN SEMAMPIR 260 Surabaya tahun 2005
2. Tamat SLTP di SMP Dr. SOETOMO Surabaya tahun 2008
3. Tamat SLTA di SMAN 20 Surabaya tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VIII	2012-2016	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Dwi Aris Ramadhani

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi yang berjudul “PENGARUH PRODUK, HARGA, *WORD OF MOUTH* DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA LAPIS KUKUS SURABAYA DI SURABAYA”. Penelitian ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Keberhasilan penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, pengarahan, maupun dorongan dari berbagai pihak, untuk itu saya sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M. Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., PhD. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan saran, bimbingan, nasehat, dukungan, motivasi, dan arahan dengan penuh kesabaran dan ketelatenan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Prijati, S.E., M.M. Selaku dosen wali yang telah mendukung dan memberikan arahan serta dorongan selama masa kuliah saya.

5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Pihak Outlet Lapis Kukus Surabaya, yang telah memberikan bantuan dan kerjasama yang baik dalam penelitian.
7. Bapak dan Ibu serta Kakek saya yang telah memberikan bantuan moril, materiil, semangat, dan doa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
8. Teman-teman kelas SM-2 angkatan 2012 yang telah memberikan dukungan dan semangat serta selalu setia menemani dan saling memberikan masukan dalam penulisan skripsi hingga selesai.
9. Yandhi Limitra Akbar yang telah memberikan bantuan moril, materiil, semangat, dan doa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan saat skripsi, terimakasih atas semangat dan kebersamaannya dalam berjuang menyelesaikan skripsi.

Saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama yang terkait atau yang menaruh perhatian terhadap masalah skripsi ini.

Surabaya, 08 Oktober 2016

**DWI ARIS RAMADHANI**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMANPERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAH HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis .....	8
2.1.1 Definisi Pemasaran .....	8
2.1.2 Definisi Produk .....	9
2.1.3 Definisi Harga.....	13
2.1.4 Pengertian <i>Word of Mouth (WOM)</i> .....	16



2.1.5	Definisi Pelayanan .....	20
2.1.6	Perilaku Konsumen.....	24
2.1.7	Definisi Keputusan Pembelian Konsumen .....	25
2.1.8	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	31
2.2	Kerangka Konseptual .....	35
2.3	Hipotesis Penelitian .....	35

### BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	37
3.1.1	Jenis Penelitian .....	37
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.3	Jenis Dan Sumber Data .....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	41
3.5.1	Variabel Bebas (X) atau variabel independent .....	41
3.5.2	Variabel terikat (Y) atau variabel dependent .....	42
3.6	Instrumen Penelitian.....	43
3.7	Tehnik Analisis Data .....	44
3.7.1	Uji Validitas dan Rehabilitas .....	45
3.7.2	Regresi Linier Berganda .....	46
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	47
3.7.4	Uji F (Uji Kelayakan Model).....	48
3.7.5	Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	49
3.7.6	Uji t (Uji Hipotesis) .....	50
3.7.7	Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).....	51

### BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
4.1.1	Daftar Menu Kue Lapis Kukus Surabaya .....	53
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	55
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	55

4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian .....	57
4.3	Tehnik Analisis Data .....	60
4.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	60
4.3.2	Uji Regresi Linier Berganda .....	62
4.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	64
4.3.4	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	67
4.3.5	Pengujian Hipotesis .....	68
4.4	Pembahasan .....	71
4.4.1	Pengaruh Produk Terhadap Keputusan pembelian.....	71
4.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan pembelian .....	72
4.4.3	Pengaruh <i>Word of mouth</i> Terhadap Keputusan pembelian.....	73
4.4.4	Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian..	74
4.4.5	Produk Merupakan Variabel Yang Dominan .....	75
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan .....	77
5.2	Saran .....	78
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>		
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>LAMPIRAN .....</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Reliabilitas ( $\alpha$ ).....	46
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	57
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap Variabel Produk .....	58
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga.....	58
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Word of mouth</i> .....	59
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap Variabel Pelayanan .....	59
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan pembelian.....	60
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas .....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Berganda .....	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas .....	65
Tabel 4.15	Hasil Uji F .....	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda .....	68
Tabel 4.18	Hasil Uji t .....	69
Tabel 4.19	Hasil Uji $r^2$ .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tipe-Tipe Proses Pengambilan Keputusan Konsumen .....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 4.1 Lapis Kukus Surabaya (Original) .....	53
Gambar 4.2 Lapis Kukus Surabaya (Brownies) .....	54
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	64
Gambar 4.5 Gambar <i>Scatterplot</i> .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 RekapitulasiTanggapanResponden
- Lampiran 3 Output SPSS
- Lampiran 4 Surat Tugas Bimbingan Penulisan
- Lampiran 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran6 Surat Keterangan Ijin Riset kepada Lapis Kukus Surabaya
- Lampiran7 Surat Keterangan Riset dari Lapis Kukus Surabaya
- Lampiran8 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

