

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK SARIAYU
MARTHA TILAAH SELAMA MASA PANDEMI COVID 19**



Oleh:

AGNES VANESSA TRISNA FIRDAUS

NPM: 18.1.02. 11390

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK SARIAYU
MARTHA TILAAK SELAMA MASA PANDEMI COVID 19**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

AGNES VANESSA TRISNA FIRDAUS

NPM: 18.1.02. 11390

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK SARIAYU
MARTHA TILAAK SELAMA MASA PANDEMI COVID 19**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

AGNES VANESSA TRISNA FIRDAUS

NPM: 18.1.02.11390

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 22 Maret 2022**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

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

2. Sulistyo Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Sulistyo Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawahini, saya:

Nama : **AGNES VANESSA TRISNA FIRDAUS**

NPM : **18.1.02. 11390**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK SARIAYU MARTHA TILAAH SELAMA MASA PANDEMI COVID 19”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 Maret 2022 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, 22 Maret 2022



AGNES VANESSA TRISNA FIRDAUS

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Agnes Vanessa Trisna Firdaus
NPM : 18.1.02.11390
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 19 April 1999
Agama : Kristen
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Banyu Urip Jaya 5 no 43-A, RT 05 RW 05, Putat Jaya, Kota Surabaya
Status : Belum Menikah / Lajang

B. ORANG TUA

Nama : Oentoeng Trisno Raharja
Alamat Rumah : Banyu Urip Jaya 5 no 43-A, RT 05 RW 05, Putat Jaya, Kota Surabaya
Pekerjaan / Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDK INDRIYASANA VII Tahun 2008
2. Tamat SMP di SMP Praja Mukti Tahun 2014
3. Tamat SMK di DR. Soetomo Surabaya Tahun 2017

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

AGNES VANESSA TRISNA FIRDAUS

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK SARIAYU MARTHA TILAAH SELAMA MASA PANDEMI COVID 19”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

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 selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Sulistyio Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kedua orang tua saya, Papa Oentoeng Trisno dan Mama Astuti serta adik saya Nevi terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa dan selalu sabar menghadapi saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Orang yang istimewa dalam hidup saya Yanuar Edy, yang turut memberi dukungan baik moril maupun materil yang sangat mendorong saya untuk terus berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini demi terwujudnya cita-cita untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di STIESIA Surabaya.
7. Sahabat-sahabat tercinta saya dan semua pihak, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seangkatan, terutama kelas SM-3 angkatan 2018 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.

9. Seluruh teman-teman saya yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 22 Maret 2022

AGNES VANESSA TRISNA FIRDAUS



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	13
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Tinjauan Teoretis	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 Keputusan Pembelian	16
2.1.3 Kualitas Produk.....	21
2.1.4 Harga.....	27
2.1.4 Word Of Mouth.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Rerangka Konseptual.....	35
2.5 Pengembangan Hipotesis	35
BAB 3 : METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	38
3.1.1 Jenis Penelitian.....	38
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	38
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Jenis Data.....	39
3.3.2 Sumber Data	40
3.3.3 Teknik Pengambilan Data.....	40

3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	41
3.4.1	Variabel.....	41
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	41
3.5	Teknik Analisis Data.....	43
3.5.1	Uji Instrumen	43
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.4	Uji Kelayakan Model	46
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	47
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1	Hasil Penelitian	48
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.2	Deskripsi Responden	50
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	52
4.1.4	Uji Instrumen	56
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.1.7	Uji Kelayakan Model	62
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	63
4.2	Pembahasan	64
BAB 5	: PENUTUP	68
5.1	Simpulan.....	68
5.2	Keterbatasan.....	69
5.3	Saran	69
	JADWAL PENELITIAN	71
	DAFTAR PUSTAKA	72
	LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penjualan Sariayu Martha Tilaar tahun 2019-2020	8
2 Harga Produk Sariayu Tahun 2020	10
3 Penelitian Terdahulu 2015-2020.....	33
4 Bobot Skor dari Skala Likert	41
5 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
6 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Usia.....	51
7 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Pekerjaan	52
8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	53
9 Tanggapan Responden Terhadap Harga	54
10 Tanggapan Responden Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	55
11 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	56
12 Hasil Uji Validitas	57
13 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
15 Hasil Uji Multikolinieritas	61
16 Hasil Uji F.....	62
17 Hasil Koefisien Determinasi	63
18 Hasil Uji t.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Tahap-Tahap Keputusan Pembelian Konsumen.....	19
2 Rerangka Konseptual.....	35
3 Hasil Uji Normalitas.....	60
4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	74
2 Tabulasi	78
3 Hasil Output SPPS	81

