

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA

INNOVA

(Studi Kasus Di Kabupaten Pacitan)



Oleh:

YAFI DAFA LISTYARSO

NPM: 19.1.02.11891

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA

INNOVA

(Studi Kasus Di Kabupaten Pacitan)



Oleh:

YAFI DAFA LISTYARSO

NPM: 19.1.02.11891

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA INNOVA
(Studi Kasus Di Kabupaten Pacitan)

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

YAFI DAFA LISTYARSO

NPM : 19.1.02.11891

Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND IMAGE, DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MOBIL TOYOTA INNOVA
(Studi Kasus Di Kabupaten Pacitan)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

YAFI DAFA LISTYARSO

NPM : 19.1.02.11891

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 13 Mei 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.

2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Yafi Dafa Listyarso**

N.P.M : **19.1.02.11891**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA INNOVA (Studi Kasus Di Kabupaten Pacitan)

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 13 Mei 2023 , 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 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 terima.

Surabaya, 13 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Yafi Dafa Listyarso

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Mahasiswa

Nama : Yafi Dafa Listyarso
NPM : 19.1.02.11891
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sumenep, 22 Juli 2000
Agama : Islam
Alamat Rumah : RT 02, RW 02, Dusun Gareng Lor,
Desa Hadiluwih, Kecamatan
Ngadirojo, Kabupaten Pacitan,
Provinsi Jawa Timur
Status : Belum Menikah

B. Orang Tua

Nama : Sunarso
Alamat Rumah : RT 02, RW 02, Dusun Gareng Lor,
Desa Hadiluwih, Kecamatan
Ngadirojo, Kabupaten Pacitan,
Provinsi Jawa Timur
Pekerjaan/Jabatan : PNS

C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD di SDN Hadiluwih 1 Tahun 2013
2. Tamat SMP di SMPN 3 Ngadirojo Tahun 2016
3. Tamat SMA di MAN Pacitan Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2019-2023	-

D. Riwayat Pekerjaan

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Yafi Dafa Listyarso

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA INNOVA (Studi Kasus Di Kabupaten Pacitan)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, dengan demikian perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

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. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.
4. Dian Palupi, S.E., M.S.M., selaku dosen wali yang telah memberikan banyak arahan selama tujuh semester.
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf yang telah memberikan banyak ilmu dan bekal selama kegiatan perkuliahan.

6. Kedua orang tua saya ialah Bapak Sunarso, S.Pd. dan Ibu Naning Sulistyowati, S.Pd. serta Kakak saya Amalina Listyarso, S.Pd. yang selama ini selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik moril maupun materil.
7. Kepada pasangan saya Anissa Qunita, A.Md. Keb yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada saya saat melakukan penyelesaian penelitian ini.
8. Kakak tingkat Alfin Falahi H, S.M., Regina Agatha N.L, S.M. dan Muhammad Rio Ervandana, S.M. serta sahabat yang senantiasa mendukung dalam berbagai hal selama perkuliahan hingga terselesaikannya penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik konstruktif dari pembaca untuk pengembangan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini mampu memberikan ilmu dan manfaat yang lebih bagi pembaca.

Surabaya, 13 Mei 2023

Yafi Dafa Listyarso

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
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..	11
2.1 Tinjauan Teoritis.....	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Kualitas Produk.....	11
2.1.3 <i>Brand Image</i>	14
2.1.4 <i>Word Of Mouth</i>	18
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	21
2.2 Rerangka Pemikiran dan Rerangka Konseptual.....	23
2.2.1 Rerangka Pemikiran.....	23
2.2.2 Rerangka Konseptual.....	26

2.3 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.3.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.3.3 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	29
3.1.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.2 Gambaran Populasi.....	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Jenis Data.....	31
3.3.2 Sumber Data.....	31
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4.1 Variabel Penelitian.....	32
3.4.2 Operasional Variabel.....	33
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	36
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	36
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	41
3.5.6 Uji t.....	42
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum Toyota Innova.....	43
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian.....	44
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	50
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	53

4.1.6 Uji Kelayakan Model.....	56
4.1.7 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	57
4.2 Pembahasan.....	58
4.2.1 Kualitas Produk Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian.....	58
4.2.2 <i>Brand Image</i> Berpengaruh Positif Tidak Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
4.2.3 <i>Word Of Mouth</i> Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
BAB 5 : PENUTUP.....	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Keterbatasan.....	63
5.3 Saran.....	64
JADWAL PENELITIAN.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Penjualan Toyota Innova.....	5
2. Penelitian Terdahulu.....	23
3. Skala <i>Likert</i>	32
4. Uji Validitas.....	44
5. Uji Reliabilitas.....	45
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	46
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
9. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	48
10. Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i>	49
11. Tanggapan Responden Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	50
12. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	50
13. Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
14. Hasil Uji Normalitas Dengan <i>One-Sample Kolmogorov Simrnov Test</i>	53
15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
16. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
17. Hasil Uji Statistik F.....	57
18. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual.....	26
2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	54
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik <i>Scatterplot</i>	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	70
2. Hasil Tabulasi Data Kuesioner.....	74
3. Hasil Uji Validitas.....	77
4. Hasil Uji Reliabilitas.....	80
5. Analisis Deskriptif.....	81
6. Hasil Uji Regresi.....	89
7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	90
8. Surat Tugas.....	92
9. Surat Pernyataan Melakukan Riset.....	93
10. Kartu Konsultasi.....	94
11. Berita Acara Skripsi.....	95
12. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	96
13. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	97
14. Hasil Plagiasi.....	98