

**PENGARUH *PRICE*, *WORD OF MOUTH*, DAN *PRODUCT QUALITY*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL SUZUKI
(STUDI PADA MASYARAKAT SURABAYA)**



Oleh:

NUFADHILAH ARUMSARI

NPM: 20.1.02.12324

Program Studi: Manajemen

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

2024

**PENGARUH *PRICE*, *WORD OF MOUTH*, DAN *PRODUCT QUALITY*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL SUZUKI
(STUDI PADA MASYARAKAT SURABAYA)**



Oleh:

NUFADHILAH ARUMSARI

NPM: 20.1.02.12324

Program Studi: Manajemen

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

2024

**PENGARUH *PRICE*, *WORD OF MOUTH*, DAN *PRODUCT QUALITY*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL SUZUKI
(STUDI PADA MASYARAKAT SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

NUFADHILAH ARUMSARI

NPM: 20.1.02.12324

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

2024

**PENGARUH PRICE, WORD OF MOUTH, DAN PRODUCT QUALITY
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL SUZUKI
(STUDI PADA MASYARAKAT SURABAYA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

NUFADHILAH ARUMSARI

NPM : 20.1.02.12324

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 23 Maret 2024

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.
Anggota : 1. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.
2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nurcahyo Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

NAMA : NUFADHILAH ARUMSARI

NPM : 20.1.02.12324

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH *PRICE, WORD OF MOUTH, DAN PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL SUZUKI (STUDI PADA MASYARAKAT SURABAYA)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Maret 2024, 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 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 Indoneisa (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 Maret 2024

Yang membuat pernyataan



NUFADHILAH ARUMSARI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA MAHASISWA

Nama : Nufadhilah Arumsari
NPM : 20.1.02.12324
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Februari 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl. Dukuh Setro 3 No.46 Surabaya
Status : Mahasiswa

B. ORANG TUA

Nama : Agus Soedjianto, S.Pd
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Dukuh Setro 3 No.46 Surabaya
089620013133
Pekerjaan : Guru (PNS)

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Tanah Kali Kedinding V Surabaya Tahun 2013
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 18 Surabaya Tahun 2016
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 3 Surabaya Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VII	2020-2024	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Nufadhilah Arumsari

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa memberikan kemudahan, kemampuan, kekuatan, dan pertolongan yang tidak terhingga kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PRICE, WORD OF MOUTH, DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL SUZUKI (STUDI PADA MASYARAKAT SURABAYA)”** dengan baik. Penulisan skripsi disusun oleh penulis sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sebagai Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Proses penyusunan skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh 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. Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Drs. Achmad Djuraidi, M.Si selaku dosen wali SM4 yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
5. Pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan informasi yang diperlukan sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indoneisa (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui perkuliahan.
7. Orang tua dan saudara-saudara penulis yang telah memberikan dukungan dan doa yang terbaik untuk penulis.
8. Teman-teman kuliah yang membantu dan memberikan dukungan dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi
9. Teman-teman SMA yang telah membantu, menemani dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan serta dukungannya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sekalipun telah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Surabaya, 23 Maret 2024

Penulis

Nufadhilah Arumsari



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
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian.....	7
1.4.1 Kontribusi Praktis.....	8
1.4.2 Kontribusi Teoritis	8
1.4.3 Kontribusi Kebijakan	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.2 Pemasaran	9
2.2.1 Price.....	9
2.2.2 Word of Mouth.....	15
2.2.3 Product Quality.....	19
2.2.4 Keputusan Pembelian	22

2.3	Penelitian Terdahulu	27
2.4	Rerangka Konseptual	31
2.5	Pengembangan Hipotesis	32
2.5.1	Pengaruh Price (Prc) Terhadap Keputusan Pembelian (KP)..	32
2.5.2	Pengaruh Word Of Mouth (WOM) Terhadap Keputusan Pembelian (KP)	33
2.5.3	Pengaruh Product Quality (PQ) Terhadap Keputusan Pembelian (KP)	34
BAB 3 : METODE PENELITIAN		35
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Peneltian)	35
3.1.1	Jenis Penelitian	35
3.1.2	Anggota Populasi Penelitian	35
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1	Jenis Data dan Sumber Data.....	37
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	37
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	38
3.4.1	Variabel Penelitian	38
3.4.2	Definisi Operasioanl Variabel	39
3.4.3	Metode Statistik Analisis Deskriptif	41
3.4.4	Uji Instrumen Penelitian.....	41
3.5	Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	43
3.5.3	Uji Kelayakan Model Regresi	45
3.5.4	Pengujian Hipotesis	46
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Hasil Penelitian	47
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.2.	Deskriptif Hasil Penelitian	48
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
4.2.1	Deskripsif Variabel <i>Price</i>	51
4.2.2	Deskriptif Variabel <i>Word Of Mouth</i>	53

4.2.3	Deskriptif Variabel <i>Product Quality</i>	55
4.2.4	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	57
4.2.5	Uji Instrumen Penelitian.....	60
4.3	Teknik Analisis Data.....	62
4.3.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	64
4.3.3	Uji Kelayakan Model Regresi	67
4.3.4	Uji Hipotesis.....	69
4.4	Pembahasan.....	70
4.4.1	Price (Prc) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian mobil Suzuki di Surabaya.....	70
4.4.2	<i>Word Of Mouth</i> (WOM) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Suzuki di Surabaya. .	71
4.4.3	<i>Product Quality</i> (PQ) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusa Pembelian mobil Suzuki di Surabaya.....	72
BAB 5	PENUTUP	73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Keterbatasan.....	74
5.3	Saran.....	74
JADWAL PENELITIAN	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Jumlah Mobil di Indonesia	2
2. Data Penjualan Mobil Suzuki di Indonesia	3
3. Mapping Penelitian Terdahulu	28
4. Skala Likert Lima Alternative Jawaban.....	38
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	50
8. Kelas Interval	51
9. Tanggapan Responden Terkait <i>Price</i>	52
10. Tanggapan Responden Terkait Word Of Mouth	54
11. Tanggapan Responden Terkait Product Quality	56
12. Tanggapan Responden Terkait Keputusan Pembelian	58
13. Hasil Uji Validitas	60
14. Hasil Uji Reliabilitas	61
15. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	62
16. Hasil Uji One Sample Kolmogrov Smirnov	65
17. Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
18. Hasil Uji F.....	68
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
20. Hasil Pengujian Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	31
2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>Probability Plot</i>	64
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	80
2. Tabulasi Data	85
3. Deskriptif Responden dan Variabel	91
4. Hasil Uji Validitas	97
5. Hasil Uji Reliabilitas	101
6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	103
7. Uji Asumsi Klasik	104
8. Uji Kelayakan Model dan Uji Hipotesis	107
9. r tabel.....	108
10. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	110
11. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	111
12. Surat Pernyataan Penelitian	112
13. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	113
14. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	114
15. Hasil Plagiasi.....	115