

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN
DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA HARRIS-POP!
HOTELS & CONVENTIONS GUBENG SURABAYA**



OLEH :

RACHEL HAPSARI PRIBADI

19110065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2023



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA HARRIS-POP! HOTELS & CONVENTIONS GUBENG SURABAYA



Oleh :

RACHEL HAPSARI PRIBADI
19110065

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN
DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA HARRIS-POP!
HOTELS & CONVENTIONS GUBENG SURABAYA**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

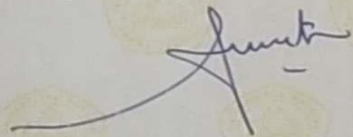
RACHEL HAPSARI PRIBADI
19110065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rachel Hapsari Pribadi
NPM : 19110065
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian dan Keputusan Pembelian Pada HARRIS-POP! *Hotels & Conventions* Gubeng Surabaya

Pembimbing,
Tanggal :



(Dr. Maria Widyastuti, M.M.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal : 8-9-2023



(Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Produk, *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Minat Pembelian dan Keputusan Pembelian Pada HARRIS-POP!

Hotels & Conventions Gubeng Surabaya

Telah diuji dan dipertahankan
di hadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Darma Cendika

Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada Hari, Tanggal

Disusun oleh:

Nama : Rachel Hapsari Pribadi

NPM : 19110065

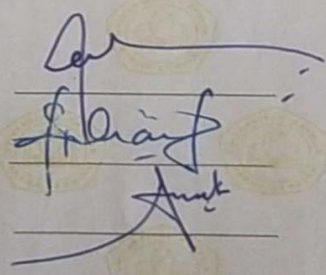
Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

Nama

1. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.
2. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M.
3. Dr. Maria Widyastuti, M.M.



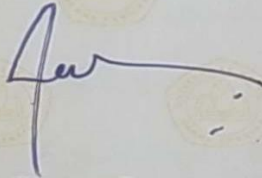
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh **RACHEL HAPSARI PRIBADI** dengan

NPM 19110065 Telah diuji pada hari

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Lilik Indrawati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi



Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

4111a

: Rachel Hapsari Pribadi

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen Pemasaran

Alamat : Jl. Jember Raya No.36, C, Surabaya

No. Induktilas 3575234505010002

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Analisis Kualitas Pelayanan

dan Keputusan Pembelian Pada HARRIS-POP!

di Gubeng Surabaya

Menyatakan dengan sebenar — benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya

sendiri yang belum pernah dipublikasikan secara umum dalam bentuk jurnal atau

yang lain. Skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan seluruh sumber yang

dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini telah saya sebutkan sesuai dengan

kebiasaan akademik yang berlaku secara umum. Apabila dikemudian hari terbukti

ada ketidaksesuaian, saya bersedia menerima teguran berupa sanksi sesuai

ketentuan yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma

Cendekia Surabaya termasuk pencabutan gelar sarjana.

Dengan pernyataan ini saya nyatakan dengan benar dan penuh tanggung jawab.



Surabaya,.....

Hormat Saya,

Rachel Hapsari Pribadi

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian dan Keputusan Pembelian Pada HARRIS-POP! *Hotels & Conventions* Gubeng Surabaya” ini bisa diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana manajemen (S.M) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika. Selesaiannya tugas akhir skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari beberapa pihak sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ini, ucapan terimakasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada :

Romo Adrian Adiredjo, S. T. I., M.A., S.Th. D. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya beserta jajarannya atas dukungan yang diberikan.

Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

3. Ibu Dr. Thyophoida W. S. Panjaitan, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Dr. Maria Widyastuti, M.M, Selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, yang telah menyediakan waktu, pikiran, perhatian dan tenaga untuk membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Kepada Bapak dan Ibu dosen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan ilmu dan membimbing peneliti selama 4 tahun ini.





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



6. Ibu Dr. V. Ratna Inggawati, M.M. selaku ketua dosen penguji yang sudah membimbing dan membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini.
7. Ibu Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang sudah membimbing dan membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta dan seluruh anggota keluarga, yang selalu memberikan dukungan dengan penuh perhatian dan kasih sayang, memberikan seluruh doa, kesabaran, motivasi, dan tenaga yang tak terhingga kepada penulis.
9. Friedel Neo Barnades yang senantiasa menemani, memberikan dukungan, motivasi, kesabaran, tenaga dan waktu kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan rekan seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, semangat serta motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik (Vinsensia, Fitri, Jenny, Monica, Roy, Ine, Lia, Anriya, Ursula, Valen, Lucy, Hana)
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu per satu yang juga mendukung penulis dalam berbagai hal untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti berharap agar tugas akhir skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan kepada pembaca. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca yang membangun akan dijadikan pembelajaran di masa yang akan datang. Akhir kata, peneliti mengucapkan terimakasih dan mohon maaf bila ada kata yang kurang berkenan pada penulisan skripsi ini.

Surabaya,

Peneliti

Rachel Hapsari Pribadi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kualitas Produk.....	9
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i>	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Minat Pembelian	12
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	13
2.2 Pengaruh Antar Variabel	14
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian	14
2.2.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Minat Pembelian.....	15
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian	15
2.2.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	16
2.2.5 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	16
2.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	16
2.2.7 Pengaruh Minat Beli Terhadap Keputusan Pembelian	17
2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3.1 Penelitian Rattu, dkk., (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Minat Beli Laptop Pada Toko Gamers Gear Manado	17



2.3.2 Penelitian Ketut, dkk., (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa. Hasil penelitian.....	18
2.3.3 Penelitian Wisnu dan I Gusti (2020) dengan judul Pengaruh <i>Digital Marketing, Word Of Mouth</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.3.4 Penelitian Bahy dan H. Suprihhadi (2020) dnegan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Di J&T Surabaya	20
2.4 Rerangka Pemikiran	21
2.5 Kerangka Konseptual	22
2.6 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	24
3.2.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2.2 Sumber Data.....	24
3.3 Variabel Penelitian	25
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.4.1 Definisi Operasional Variabel Bebas	26
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Terikat	27
3.5 Populasi dan Sampel.....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel.....	27
3.6 Metode dan Teknik Analisa Data	28
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	28
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	29
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.3 Analisis Regresi Berganda	31
3.6.4 Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	32
3.6.5 Uji Hipotesis	32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	33



4.2 Uji Kuesioner.....	38
iv	
4.2.1 Uji Validitas.....	38
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	39
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.3.1 Karakteristik Responden	39
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden	41
4.4 Uji Asumsi Klasik	49
4.4.1 Uji Normalitas	49
4.4.2 Uji Multikolinearitas	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi.....	55
4.5.2 Uji t.....	56
BAB V.....	62
PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengunjung HARRIS-POP Hotels & Conventions Gubeng Surabaya Tahun 2019-2021	3
Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	18
Tabel 2.2	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	19
Tabel 2.3	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	21
Tabel 2.4	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	22
Tabel 3.1	Skala likert	31
Tabel 3.2	Interpretasi Koefesien Korelasi	36
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.2.	Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.3	Usia Responden	44
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.5	Rentang Jawaban dari Responden	45
Tabel 4.6	Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)	46
Tabel 4.7	Hasil Kuesioner Variabel <i>Word of Mouth</i> (X2)	48
Tabel 4.8	Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	49
Tabel 4.9	Hasil Kuesioner Variabel Minat Beli (Y1)	51
Tabel 4.10	Hasil Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian (Y2)	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.12	Hasil Regresi Linear Berganda Y1.....	59
Tabel 4.13	Hasil Regresi Linear Berganda Y2.....	60
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi <i>R-Square</i>	62
Tabel 4.15	Hasil Regresi Linear Berganda Y1.....	65
Tabel 4.16	Hasil Regresi Linear Berganda Y2.....	66

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran	23
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1	Gedung Hotel Pop! Gubeng Surabaya	36
Gambar 4.2	Gedung Hotel HARRIS Gubeng Surabaya	36
Gambar 4.3	Kamar Hotel Pop! Gubeng Surabaya.....	37
Gambar 4.4	Standar Kamar Hotel HARRIS Gubeng Surabaya	37
Gambar 4.5	Fasilitas Kolam Renang HARRIS-POP! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya	38
Gambar 4.6	Fasilitas Sky Lounge HARRIS-POP! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya	38
Gambar 4.7	Hasil Uji Normalitas Y1.....	50
Gambar 4.8	Hasil Uji Normalitas Y2.....	50
Gambar 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas Y1	52
Gambar 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas Y2	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas
Lampiran 4	Rekap Hasil Data Kuesioner
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 6	Karakteristik Responden
Lampiran 7	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 8	Hasil Uji Multikolinearitas
Lampiran 9	Hasil Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 11	Hasil Uji Koefisien Determinasi
Lampiran 12	Hasil Uji t



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ABSTRAK

Indonesia merupakan Negara yang maju dalam industri pariwisata dan perhotelannya. Industri perhotelan merupakan industri yang bergerak dalam bidang jasa yang didalamnya menjual produk dan layanan jasa. . HARRIS-POP! *Hotels & Conventions* Gubeng Surabaya merupakan hotel combo pertama yang menggabungkan dua hotel dengan klasifikasi bintang yang berbeda. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas produk, *word of mouth* dan kualitas pelayanan terhadap minat pembelian dan keputusan pembelian pada HARRIS-POP! *Hotels & Conventions* Gubeng Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara *online* menggunakan google formulir, menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel penelitian adalah orang yang pernah dan menginap di HARRIS-POP! *Hotels & Conventions* Gubeng Surabaya minimal satu kali, usia sampel dibatasi minimal 17 tahun. Data penelitian diolah menggunakan SPSS 26. Hasil analisis data menunjukkan semua item pertanyaan masing-masing variabel dinyatakan valid dengan r hitung $> r$ tabel sebesar 0,1966, semua variabel dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's alpha* $> 0,70$. Hasil P-P Plot uji normalitas bahwa data yang digunakan pada penelitian berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas tidak menunjukkan multikolinearitas antar variabel independen pada model regresi dengan nilai $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 . Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi karena tidak ada bentuk pola yang jelas dan adanya sebaran titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah $Y_1 = 0,906 + 0,169 X_1 + 0,367 X_2 + 0,255 X_3$ dan $Y_2 = 1,156 + 0,106 X_1 + 0,177 X_2 + 0,149 X_3 + 0,142 Y_1$, besarnya pengaruh kualitas produk, *word of mouth* dan kualitas pelayanan terhadap minat pembelian pada HARRIS-POP! *Hotels & Conventions* Gubeng Surabaya berdasarkan *Adjusted Rsquare* adalah 73,7% dan besarnya pengaruh kualitas produk, *word of mouth*, kualitas pelayanan dan minat pembelian terhadap keputusan pembelian pada HARRIS-POP! *Hotels & Conventions* Gubeng Surabaya berdasarkan *Adjusted Rsquare* adalah 78,5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini berpengaruh terhadap minat pembelian dan keputusan pembelian dengan nilai sig $< 0,05$.

Kata kunci: kualitas produk, word of mouth, kualitas pelayanan, minat pembelian, keputusan pembelian.



ABSTRACT

Indonesia is an advanced country in the tourism and hospitality industry. The hospitality industry is a service industry that sells products and services. . HARRIS-POP! Hotels & Conventions Gubeng Surabaya is the first combo hotel that combines two hotels with different star classifications. The purpose of this study was to determine whether product quality, word of mouth and service quality on purchase intention and purchase decisions at HARRIS-POP! Hotels & Conventions Gubeng Surabaya. This research is quantitative research by distributing questionnaires online using google forms, using purposive sampling method. The research sample is people who have been and stayed at HARRIS-POP! Hotels & Conventions Gubeng Surabaya at least once, the sample age is limited to at least 17 years. The results of data analysis show that all question items for each variable are declared valid with $r_{count} > r_{table}$ of 0.1966, all variables are declared reliable with a cornbac'h alpha value > 0.70 . The results of the P-P Plot normality test show that the data used in the study are normally distributed. The multicollinearity test results do not show multicollinearity between the independent variables in the regression model with a value > 0.10 or VIF value < 10 . The results of the heteroscedasticity test show that there is no heteroscedasticity in the regression model because there is no clear pattern shape and the distribution of points above and below the number 0 on the Y axis. The results of the multiple linear regression equation in this study are $Y_1 = 0.906 + 0.769 X_1 + 0.367 X_2 + 0.255 X_3$ and $Y_2 = 1.156 + 0.106 X_1 + 0.177 X_2 + 0.149 X_3 + 0.142 Y_1$, the magnitude of the influence of product quality, word of mouth and service quality on purchase intention at HARRIS-POP! Hotels & Conventions Gubeng Surabaya based on Adjusted Rsquare is 73.7% and the magnitude of the influence of product quality, word of mouth, service quality and purchase intention on purchasing decisions at HARRIS-POP! Hotels & Conventions Gubeng Surabaya based on Adjusted Rsquare is 78.5%. The t test results show that all variables in this study have an effect on purchase interest and purchase decisions with a sig value < 0.05 .

Keywords: product quality, word of mouth, service quality, purchase intention, purchase decision.

