

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BAKSO DAN MIE AYAM "CAK JAY" DI SURABAYA

SKRIPSI

Selamatkan Salah Satu Pratiwiyat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



OLEH:

DUDUN SANURI LIEM

14110003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA

2018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dudun Sanuri Liem
NPM : 14110003
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP K.EPUTUSAN PEMBELIAN PADA BAKSO DAN MIE AYAM "CAK JAY" DI SURABAYA

Pembimbing
Tanggal: 11.10.2018



(Dr. Maria Widyastuti, M.M.)

Mengetahui:

Ketua Program Studi: Lilik Indrawati, S.E., M.M.
Tanggal: 11.10.2018



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini ditulis oleh Dudun Sanuri Liem dengan NPM : 10110003
Telah diuji pada tanggal 10 Januari 2018

dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji

(V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program Studi,



(Tbyophoida W.S.P., SE., MM.)



(Lilik Indrawati, S.E., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi: PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BAKSO DAN MIE AYAM "CAK JAY" DI SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Danna Cendika

Jurusan Manajemen Pemasaran

Pada hari Senin Tanggal 23 Januari 2018

Disusun Oleh :

Nama Lengkap : Dudun Sanuri Liem

NPM : 14110003

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji :

Nama



1. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M. (ketua)



2. Dr. Maria Widyastuti, M.M (Anggota)

...



3. Lilik Indrawati, S.E., M.M (Anggota)

.....



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Dudun Sanuri Liem
NPM : 14110003
Program Studi : Strata satu (SI)
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/ Manajemen Pemasaran
Tempat/tgg. Lahir : Surabaya, 19 September 1990
Alamat : Jl. Bumiarjo V/15 Surabaya
No identitas (KTP) : 3578041909900003
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BAKSO DAN MIE AYAM "CAK JAY" DI SURABAYA

1. Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar• benar karya ilmiah sendiri bukan plagiat dan atau karya orang lain.
2. Memperbolehkan fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Centika Untuk mempublikasikan seluruh/sebagian dari isi skripsi ini ke media publikasi. Dengan mencantumkan nama peneliti serta dosen pembimbing.

Demikian surat pemyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ada permasalahan terhadap karya ilmiah ini, maka saya siap bertanggung jawab sesuai dengan hukum yang berlaku.

Surabaya,
Yang membuat pemyataan,



Dudun Sanuri Liem

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BAKSO DAN MIE AYAM “CAK JAY” DI SURABAYA**”. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitiandalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Romo Dr. Y. Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Ibu Thyophoida WSP, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Univesitas Katolik Darma Cendika.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku dosen penguji Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Ibu Dr. Maria Widyastuti, M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Ibu V. Ratna Inggawati, S.E., M.M Selaku dosen ketua tim penguji yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya.
6. Ibu Citra Angraini Tresyanto, S.E, M.M Selaku Dosen Wali yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester.
7. Kak Bangkit P Selaku Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
8. Keluarga, sahabat, dan rekan kuliah yang selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Melalui kata pengantar ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan atau kelemahan dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, Januari 2018
Penulis,

DUDUN SANURI LIEM



DAFTAR ISI

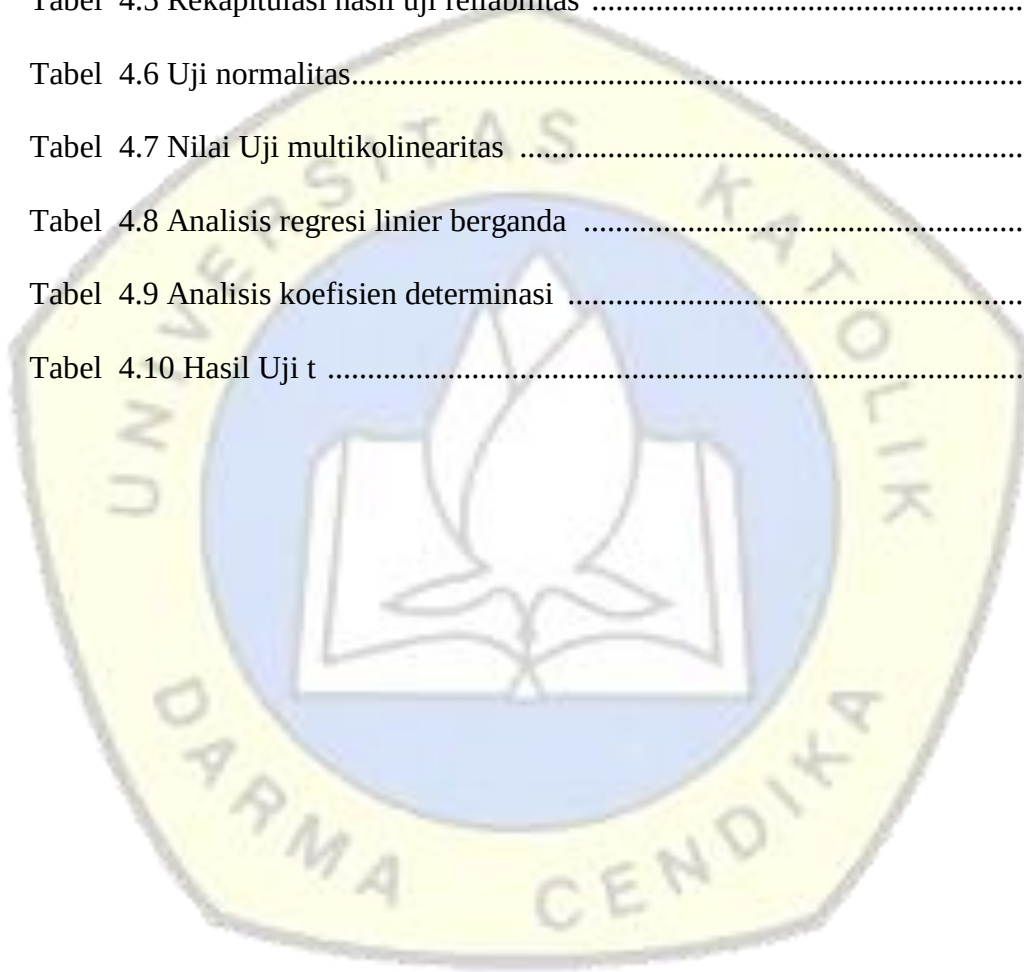
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kualitas produk	6
2.1.2 Harga	10
2.1.3 Word To Mouth.....	16
2.1.4 Kualitas Layanan.....	18
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	23
2.1.6 Pengaruh antar variabel	27
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu atau Sebelumnya	28
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Kerangka Konseptual.....	32

2.5	Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Objek Penelitian/Gambaran.....	34
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	34
3.2.1	Pendekatan Penelitian	34
3.2.2	Sumber Data	35
3.3	Variabel Penelitian	36
3.4	Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.4.1	Definisi Operasional	37
3.4.2	Teknik pengumpulan Data	40
3.5	Populasi dan Sampel.....	41
3.5.1	Populasi	41
3.5.2	Sampel	42
3.6	Metode dan Teknik Analisa Data	43
3.6.1	Metode	43
3.6.2	Teknik Analisa Data	44
3.6.2.1	Uji Instrumen	44
3.6.2.1.1	Uji Validitas	44
3.6.2.1.2	Uji reliabilitas.....	44
3.6.2.2	Uji asumsi klasik.....	45
3.6.2.2.1	Uji Normalitas.....	45
3.6.2.2.2	Uji Multikolonieritas.....	45
3.6.2.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.6.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda	46

3.6.2.4 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	47
3.6.2.5 Uji t.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
4. 1 Gambaran umum objek penelitian	50
4.1. 1 Sejarah singkat perusahaan	50
4.1. 2 Struktur Organisasi	51
4. 2 Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2. 1 Karakteristik Responden	51
4. 3 Pembahasan dan Analisa Data	53
4.3.1 Uji Instrumen	54
4.3.1.1 Uji validitas	54
4.3.1.2 Uji reliabilitas	56
4.3.2 Uji asumsi klasik.....	56
4.3.2.1 Uji Normalitas	56
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas	57
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	58
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.3.4 Analisis Koefisien determinasi (R^2)	61
4.3.5 Uji t	62
BAB V PENUTUP	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman Untuk memberikan Interpretasi Koefisien	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	53
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pembelian	54
Tabel 4.4 Rekapitulasi hasil uji validitas	55
Tabel 4.5 Rekapitulasi hasil uji reliabilitas	56
Tabel 4.6 Uji normalitas.....	57
Tabel 4.7 Nilai Uji multikolinearitas	58
Tabel 4.8 Analisis regresi linier berganda	60
Tabel 4.9 Analisis koefisien determinasi	62
Tabel 4.10 Hasil Uji t	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Struktur organisasi bakso dan mie ayam “Cak Jay”	52
Gambar 4.2 Uji heteroskedastisitas	59
Gambar 4.3 Uji t X_1 terhadap Y	64
Gambar 4.4 Uji t X_2 terhadap Y	65
Gambar 4.5 Uji t X_3 terhadap Y	66
Gambar 4.6 Uji t X_4 terhadap Y	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1	Kuesioner
Lampiran2	Hasil Kuesioner
Lampiran3	Frekuensi
Lampiran4	Uji Validitas
Lampiran5	Uji Reliabel
Lampiran6	Uji Korelasi
Lampiran7	Uji Regression



ABSTRAK

Oleh:
DUDUN SANURI LIEM

Semakin ketat persaingan dalam dunia bisnis di Surabaya. Dalam menghadapi persaingan yang ketat di Surabaya ini, setiap pelaku usaha harus mampu bersaing untuk memenangkan persaingan. Para pelaku usaha disarankan untuk lebih cermat lagi dalam mempertahankan bisnisnya. Banyak cara yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan pembelian konsumen. Dalam hal ini pentingnya pengaruh kualitas produk, harga, *word of mouth* dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis lebih dalam tentang pengaruh kualitas produk, harga, *word of mouth* dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada bakso dan mie ayam “Cak Jay” di Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari bakso dan mie ayam “Cak Jay” surabaya yang berjumlah 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t pada taraf signifikansi 5%. Indikator yang diteliti sebanyak 4 variabel X yaitu: kualitas produk, harga, *word of mouth* dan kualitas layanan.

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = -4,047 + 0.378 (X_1) + 0.587 (X_2) + 0,011(X_3) + 0.317 (X_4)$. Berdasarkan koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0.718 atau 71.8 % menunjukkan tingkat pengaruh yang kuat. Sedangkan uji t diketahui variabel kualitas produk (X_1) bahwa nilai t hitung > t tabel yaitu $4.355 > 1.9852$ dan tingkat signifikansi $0 < 0.05$, Maka dikatakan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada bakso dan mie ayam “Cak Jay” Surabaya. Harga (X_2) nilai t hitung > t tabel yaitu $4.713 > 1.9852$ dan tingkat signifikansi $0 < 0.05$, Maka dikatakan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada bakso dan mie ayam “Cak Jay” Surabaya. *Word of mouth* (X_3) nilai t hitung < t tabel yaitu $0.126 < 1.9852$ dan tingkat signifikansi $0.900 > 0.05$, Maka dikatakan *word of mouth* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada bakso dan mie ayam “Cak Jay” Surabaya. dan kualitas layanan (X_4) nilai t hitung > t tabel yaitu $3.878 > 1.9852$ dan tingkat signifikansi $0 < 0.05$, Maka dikatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada bakso dan mie ayam “Cak Jay” Surabaya.

Kata kunci : kualitas produk, harga, *word of mouth*, kualitas layanan, dan keputusan pembelian.

ABSTRACT

by:
DUDUN SANURI LIEM

The more intense the competition in the business world in Surabaya. In the face of intense competition in Surabaya, every business actor must be able to compete to win the competition. Businesses are advised to be more careful in maintaining their business. Many ways done by business actors to maintain and increase consumer purchases. In this case the importance of the impact of product quality, price, word of mouth and quality of service to purchase decision. In this study the researchers analyzed more deeply about the influence of product quality, price, word of mouth and quality of service to purchase decision on meatball and chicken noodle "Cak Jay" Surabaya.

The population in this research is consumer of meatball and chicken noodle "Cak Jay" Surabaya which amounts to 100 sample. Analyst method used is multiple linear regression. Hypothesis testing using t test at 5% significant level. Indicators under study as many as 4 variables X are: product quality, price, word of mouth and service quality.

The result of the research shows that the regression equation is $Y = -4,047 + 0.378 (X1) + 0.587 (X2) + 0,011 (X3) + 0.317 (X4)$. Based on the coefficient of determination (R square) of 0.718 or 71.8% shows a strong level of influence. While the t test is known product quality variable (X1) that the value of t count > t table is $4.355 > 1.9852$ and significance level $0 < 0.05$, Then said product quality significantly influence purchasing decision on meatball and chicken noodle "Cak Jay" Surabaya. the price (X2) t count > t table is $4.713 > 1.9852$ and the significance level of $0 < 0.05$, Then said the price significantly influence the purchase decision on meatball and chicken noodle "Cak Jay" Surabaya. word of mouth (X3) t count value < t table that is $0.126 < 1.9852$ and sigifikansi $0,900 > 0,05$, So said word of mouth no effect to purchasing decision on meatball and chicken noodle "Cak Jay" Surabaya. and service quality (X4) t count > t table is $3.878 > 1.9852$ and significance level $0 < 0.05$, So said the quality of service has a significant effect on purchasing decision on meatball and chicken noodle "Cak Jay" Surabaya.

Keywords: product quality, price, word of mouth, service quality, and purchase decision

108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013

