

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN LAPTOP DI JUARA COMPUTER
INTERNATIONAL TRADE CENTER MEGA GROSIR
SURABAYA**



OLEH :

STEFANY TAMARINA EFFENDI

201100046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP DI JUARA
COMPUTER INTERNATIONAL TRADE CENTER MEGA GROSIR
SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

**STEFANY TAMARINA EFFENDI
201100046**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Stefany Tamarina Effendi

NPM : 201100046

FAKULTAS : Ekonomi

JURUSAN : Manajemen Pemasaran

JUDUL SKRIPSI: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Di Juara Computer International Trade Center Mega Grosir Surabaya

Pembimbing

Tanggal :



Dr. Lilik Indrawati, M.M.

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Tanggal :



Dr. Thyphoida W.S Panjaitan, M.M

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP DI JUARA COMPUTER INTERNATIONAL TRADE CENTER MEGA GROSIR SURABAYA

Oleh :

**Stefany Tamarina Effendi
201100046**

**Dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal 20 Februari 2024**

Ketua Tim Penguji



Prof. Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Lilik Indrawati, M.M.

Ketua Program Studi



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP DI JUARA COMPUTER INTERNATIONAL TRADE CENTER MEGA GROSIR SURABAYA

Oleh

**Stefany Tamarina Effendi
201100046**

Telah Diuji dan Dipertahankan Di hadapan

Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 20 Februari 2024

Ketua : Prof. Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Anggota : 1. Drs. Ec. Bruno Hami, M.M.

2. Dr. Lilik Indrawati, M.M.



Handwritten signatures of the examiners, Prof. Dr. Maria Widyastuti and Drs. Ec. Bruno Hami, M.M., over dotted lines.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Stefany Tamarina Effendi

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen Pemasaran

Alamat Asli : Jl. Jenderal S. Parman 23 Waru

No. Identitas : 3515064909010005

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Laptop di Juara Computer International Trade Center Mega Grosir Surabaya

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa laporan skripsi ini merupakan hasil karya peneliti sendiri yang belum pernah dipublikasikan secara umum maupun bentuk jurnal atau bentuk yang lain. Laporan skripsi ini merupakan hasil karya peneliti sendiri dan berbagai sumber yang digunakan sebagai rujukan dalam penulisan skripsi telah saya sebutkan sesuai dengan akademik yang berlaku umum. Jika di kemudian hari terbukti adanya tindakan yang tidak sesuai, seperti menyalin karya tulis atau hak cipta orang lain, saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika, termasuk pencabutan gelar sarjana manajemen. Demikian pernyataan ini saya nyatakan dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab.

Surabaya,.....

Hormat Saya,



Stefany Tamarina Effendi

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas pertolongan dan karunia-Nya kepada saya , sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Laptop di Juara Computer International Trade Center Mega Grosir Surabaya**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir dan syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama melakukan penelitian dan penyusunan laporan penelitian pada skripsi ini, peneliti tidak lepas dari berbagai kendala. Kendala yang dialami oleh peneliti dapat diatasi dengan adanya motivasi dari berbagai pihak, bimbingan, dan bantuan, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Romo Adrian Adirejo, S.T.L., M.A., S.T.D., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya atas dukungan diberikan dari beliau.
2. Dr. Lilik Indrawati, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika serta sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi agar tidak mudah menyerah, bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
3. Dr. Thyophoida W. S. Panjaitan, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Prof. Dr. Maria Widyastuti, M.M., selaku dosen ketua penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu memberikan saran terhadap laporan skripsi saya.
5. Drs. Ec. Bruno Hami, M.M., selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan saran terhadap laporan skripsi saya.
6. Seluruh dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membimbing peneliti selama masa perkuliahan.
7. Hendrik Effendi dan Fransisca Evo Dya Dewi Tamarina selaku orang tua peneliti yang setia memberikan doa supaya peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi dan menjadi sarjana.
8. Ferdyan Andhika Pratama Wijaya Putra yang selalu memberi motivasi dan menemani peneliti selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi.
9. Soewarti selaku nenek peneliti, Rize, Kristin, dan Rina selaku tante peneliti yang selalu memberikan nasihat, motivasi, dan mendoakan peneliti selama menjalankan masa perkuliahan.





10. Margareta, Zefa, Sekar, dan Tiara selaku sahabat peneliti yang turut mendukung dan membantu selama masa perkuliahan dan memberi motivasi untuk menyelesaikan laporan skripsi.
11. Olive, Lauren, Lybiel, Angel, Seiz, Tesa, dan Tasya selaku sahabat peneliti sejak sekolah menengah pertama (SMP), Intan selaku sahabat dari kecil yang bersedia mendengarkan keluh kesah peneliti dan selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan laporan skripsi.

Surabaya, 27 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR LAMPIRAN x

ABSTRAK xi

ABSTRACT xii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 6

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 7

1.4.1 Manfaat Teoritis 7

1.4.2 Manfaat Praktis..... 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 9

2.1 Landasan Teori 9

2.1.1 Kualitas Pelayanan 9

2.1.2 Harga 10

2.1.3 *Word of Mouth*..... 12

2.1.4 Keputusan Pembelian 13

2.2 Pengaruh antar Variabel 15

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.. 15

2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian 15

2.2.3 Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian 15

2.3 Penelitian Terdahulu 16

2.3.1 Penelitian Terdahulu 1 16

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian dan pendidikan dan penitikan sebagai bahan belajar dan dituntut sesuai dengan undang-undang.





2.3.2 Penelitian Terdahulu 2	17
2.3.3 Penelitian Terdahulu 3	18
2.3.4 Penelitian Terdahulu 4	19
2.3.5 Penelitian Terdahulu 5	21
2.3.6 Penelitian Terdahulu 6	22
2.3.7 Penelitian Terdahulu 7	23
2.4 Rerangka Pemikiran.....	25
2.5 Kerangka Konseptual.....	26
2.6 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian.....	27
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	27
3.2.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2.2 Sumber Data.....	28
3.3 Variabel Penelitian.....	28
3.3.1 Variabel Bebas.....	29
3.3.2 Variabel Terikat.....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel	29
3.4.1 Definisi Operasional Variabel Bebas	29
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Terikat.....	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	31
3.5.1 Populasi	31
3.5.2 Sampel	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	33
3.6.2 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian	40
4.2.1 Karakteristik Responden.....	40
4.3 Analisis Data	42
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	42



4.3.2 Uji Validitas.....	47
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	50
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	50
4.3.5 Regresi Linear Berganda	53
4.3.6 Koefisien Determinasi	54
4.3.7 Uji t.....	55
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	60
5.2.1 Bagi Juara <i>Computer International Trade Center</i> Mega Grosir Surabaya.....	60
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu 1	17
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Terdahulu 2	18
Tabel 2.3 Perbedaan Penelitian Terdahulu 3	19
Tabel 2.4 Perbedaan Penelitian Terdahulu 4	20
Tabel 2.5 Perbedaan Penelitian Terdahulu 5	21
Tabel 2.6 Perbedaan Penelitian Terdahulu 6	22
Tabel 2.7 Perbedaan Penelitian Terdahulu 7	24
Tabel 3.1 Skala Likert	33
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Berdasarkan Interval Kelas.....	34
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)	43
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Harga (X2)	44
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif <i>Word Of Mouth</i> (X3).....	45
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolineritas	51
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.13 Hasil uji t.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	25
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 Tampak Depan Toko Juara Computer	39
Gambar 4.2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	52
Gambar 4.3 Kurva Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	55
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel Harga (X2)	56
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X3)	57

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya diperuntukan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/penggunaan
dipertanggungjawabkan oleh pengguna. Dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	PENGANTAR PENGISIAN KUESIONER.....	69
LAMPIRAN 2	TABULASI DATA KUESIONER	71
LAMPIRAN 3	KARAKTERISTIK RESPONDEN	76
LAMPIRAN 4	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	77
LAMPIRAN 5	ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF	81
LAMPIRAN 6	UJI ASUMSI KLASIK	86
LAMPIRAN 7	REGRESI LINEAR BERGANDA, KOEFISIEN DETERMINASI, UJI F DAN UJI T	88

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



ABSTRAK

Teknologi pada saat ini sangat dibutuhkan oleh semua masyarakat. Salah satu produk teknologi adalah laptop yang dapat digunakan oleh anak-anak, remaja, dan orang dewasa, baik siswa-siswi maupun pekerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian laptop di Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya; 2) untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian laptop di Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya; 3) untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan pembelian laptop di Juara *Computer International Trade Center* Mega Grosir Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan adalah 75 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, dimana semua item pernyataan dinyatakan valid. Selain uji validitas juga menggunakan uji reliabilitas, dimana semua variabel dinyatakan reliabel karena memiliki *cronbach's alpha* $\geq 0,60$. Hasil regresi linear berganda adalah $Y = -0,542 + 0,252 X_1 + 0,368 X_2 + 0,333 X_3$. Hasil koefisien determinan adjusted R square sebesar 76,9% artinya semua variabel independen memiliki kontribusi kuat terhadap variabel dependen.

Hasil uji t kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung $2,825 > t$ tabel $1,99394$ dengan signifikansi diperoleh sebesar $0,006 < 0,05$ artinya menolak H_0 dan menerima H_1 yang menyatakan kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y); uji t harga diperoleh nilai t hitung $3,976 > t$ tabel $1,99394$ dengan signifikansi diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ artinya menolak H_0 dan menerima H_2 yang menyatakan harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y); uji t *word of mouth* diperoleh nilai t hitung $3,601 > t$ tabel $1,99394$ dengan signifikansi diperoleh sebesar $0,001 < 0,05$ artinya menolak H_0 dan menerima H_3 yang menyatakan *word of mouth* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan *Word Of Mouth*



ABSTRACT

Technology is currently needed by all communities. One technology product is a laptop that can be used by children, teenagers and adults, both students and workers. The aim of this research is to: 1) determine the influence of service quality on laptop purchasing decisions at the Juara Computer International Trade Center Mega Grosir Surabaya; 2) to determine the effect of price on the decision to purchase a laptop at the Juara Computer International Trade Center Mega Grosir Surabaya; 3) to determine the influence of word of mouth on the decision to purchase a laptop at the Juara Computer International Trade Center Mega Grosir Surabaya.

The research method used is quantitative research. The number of samples used was 75 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. The data analysis technique in this research uses a validity test, where all statement items are declared valid. Apart from the validity test, we also use a reliability test, where all variables are declared reliable because they have Cronbach's $\alpha \geq 0.60$. The results of multiple linear regression are $Y = -0.542 + 0.252 X_1 + 0.368 X_2 + 0.333 X_3$. The determinant coefficient result is adjusted R-square of 76.9%, meaning that all independent variables have a strong contribution to the dependent variable.

The results of the service quality t test obtained a calculated t value of 2.825 > t table 1.99394 with a significance obtained of $0.006 < 0.05$, meaning that it rejected H_0 and accepted H_1 which stated that service quality (X_1) had a significant effect on purchasing decisions (Y); the price t test obtained a calculated t value of 3.976 > t table 1.99394 with a significance obtained of $0.000 < 0.05$, meaning that it rejected H_0 and accepted H_2 which stated that price (X_2) had a significant effect on purchasing decisions (Y); The word of mouth t test obtained a calculated t value of 3.601 > t table 1.99394 with a significance obtained of $0.001 < 0.05$, meaning that it rejected H_0 and accepted H_3 which stated that word of mouth (X_3) had a significant effect on purchasing decisions (Y).

Keywords: Service Quality, Price and Word Of Mouth

