

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, *WORD OF MOUTH*, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BESI SUMBER HIDUP
PANDAAN**



Oleh:

Christian Agung Budi Santoso
201100037

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

**PENGARUH HARGA, WORD OF MOUTH, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BESI SUMBER HIDUP
PANDAAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH:

**Christian Agung Budi Santoso
201100037**

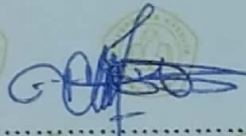
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Christian Agung Budi Santoso
NPM : 201100037
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Harga, *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Besi Sumber Hidup Pandaan

Pembimbing

Tanggal:



.....
Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M.

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal:



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

SKRIPSI

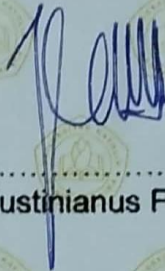
PENGARUH HARGA, WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BESI SUMBER HIDUP PANDAAN

Oleh

Christian Agung Budi Santoso
201100037

Dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 12 Februari 2024

Ketua Tim Penguji



Deograsias Yoseph Yustinianus Ferdinand, S.E., 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 HARGA, WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
TOKO BESI SUMBER HIDUP PANDAAN**

Oleh

Christian Agung Budi Santoso
201100037

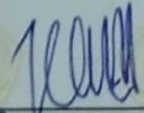
Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan

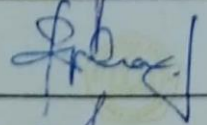
Tim Penguji Skripsi

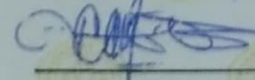
Pada Tanggal 17 Februari 2024

Nama:

1. Deograsias Yoseph Y. F., S.E., M.M.
2. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M.
3. Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M.







SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Christian Agung Budi Santoso
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen Pemasaran
Alamat Asli : Dsn. Warurejo Gg. Srikaya RT004/RW003
Kejapanan, Gempol, Kab. Pasuruan
No. Identitas : 3514120107010006

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Harga, *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Besi Sumber Hidup Pandaan”

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 28 / 02 / 2024

Hormat Saya,



Christian Agung Budi Santoso

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia sepanjang masa sehingga tugas akhir skripsi dengan judul "Pengaruh Harga, *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Toko Besi Sumber Hidup Pandaan" bisa diselesaikan dengan baik. Selesai tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ini, ucapan terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada yang terhormat:

Romo Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A., S.T.D. selaku Rektor Universitas Katolik Dharma Cendika atas dukungan yang diberikan.

Dr. Lilik Indrawati, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.

Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Deograsias Yoseph Y. F., S.E., M.M. selaku dosen ketua penguji pada ujian Skripsi.

Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M. selaku dosen penguji pada ujian Skripsi.

6. Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberi banyak masukan kepada peneliti selama penulisan skripsi.

7. Seluruh dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Katolik Dharma Cendika yang telah membimbing peneliti selama 3,5 tahun ini.

8. Seluruh Staff Perpustakaan yang selalu baik dan mendukung peneliti selama berproses mengerjakan skripsi ini.



9. Kedua Orang Tua yang selalu mendukung dan mendoakan tanpa henti sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Teman-teman grup Semangat S.M. terutama Anastasia Graciela, Jeffrey Aditya, Maria Angelina, Anselia Rista, Yeshua Edward, dan Leonardus Gugun.
11. Teman-teman dan sahabat perjuangan terutama Geraldo Manapode, Jonathan Steven, dan Guibertus Nicolas.
12. Teman-teman dan sahabat di Komunitas AzaleaKiss Daikazoku seperti Ray, Om Tako, Om Ropi'i, Dimas, Adri, Yudha, Bima, Iki, dll yang dengan sukarela mendukung dan memberi semangat kepada peneliti untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
13. Serta seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Meski peneliti telah berusaha semaksimal mungkin dalam pembuatan tugas akhir ini, tentu masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, oleh karena itu peneliti juga berharap untuk diberi saran dan kritik yang dapat membangun untuk kedepannya dari seluruh pihak. Semoga karya ini bisa bermanfaat bagi banyak orang dan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.



Surabaya, 28 Februari 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Harga.....	8
2.1.1.1 Pengertian Harga	8
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	8
2.1.1.3 Indikator Harga.....	9
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i>	9
2.1.2.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	9
2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi <i>Word Of Mouth</i>	10
2.1.2.3 Indikator <i>Word Of Mouth</i>	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Kualitas Produk	13
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Produk	13
2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	14
2.1.4.3 Indikator Kualitas Produk.....	15
2.1.5 Keputusan Pembelian	16
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	18
2.2.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	18
2.2.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	18
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .	18
2.2.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	19

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





2.3	Penelitian Terdahulu	19
2.3.1	Penelitian Terdahulu 1	19
2.3.2	Penelitian Terdahulu 2	21
2.3.3	Penelitian Terdahulu 3	22
2.3.4	Penelitian Terdahulu 4	24
2.3.5	Penelitian Terdahulu 5	25
2.4	Rerangka Pemikiran	28
2.5	Kerangka Konseptual	29
2.6	HIPOTESIS PENELITIAN.....	29
3	METODE PENELITIAN.....	30
3.1	Objek Penelitian	30
3.1.1	Pendekatan Penelitian	30
3.1.2	Sumber Data	30
3.2	Variabel Penelitian.....	31
3.2.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	31
3.2.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	31
3.3	Definisi Operasional Variabel	32
3.3.1	Harga (X1).....	32
3.3.2	<i>Word Of Mouth</i> (X2).....	32
3.3.3	Kualitas Pelayanan (X3)	33
3.3.4	Kualitas Produk (X4).....	33
3.3.5	Keputusan Pembelian	34
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi.....	34
3.4.2	Sampel	34
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data	35
3.5.1	Metode Teknik Analisis	35
3.5.1.1	Kuisisioner	35
3.5.1.2	Analisis Deskriptif.....	36
3.6.1	Teknik Analisis Data	37
3.6.1.1	Uji Validitas	37
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	37
3.6.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.1.4	Uji Regresi Linear Berganda	39
3.6.1.5	Koefisien Determinasi	40
3.6.1.6	Uji t.....	40



BAB 4 HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	42
4.2.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2.1.1 Usia Responden.....	43
4.2.1.2 Jenis Kelamin Responden.....	43
4.3 Uji Kuisisioner	44
4.3.1 Uji Validitas	44
4.3.2 Uji Reliabilitas	45
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian	46
4.4.1 Deskripsi Jawaban Responden	46
4.5 Uji Asumsi Klasik	52
4.5.1 Uji Normalitas	52
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	53
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	53
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	54
4.6.1 Analisis Koefisien Determinasi	55
4.6.2 Uji t	56
BAB 5 PENUTUP.....	60
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
5.2.1 Bagi Toko Besi Sumber Hidup Pandaan.....	61
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	62
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Tabel Perbandingan Harga Produk Toko Besi Sumber Hidup dengan Kompetitor di Sekitarnya	3
Tabel 1. 2	Tabel Harga Besi Beton A	3
Tabel 2. 1	Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	21
Tabel 2. 2	Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	22
Tabel 2. 3	Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	24
Tabel 2. 4	Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	25
Tabel 2. 5	Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	27
Tabel 3. 1	Instrument Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3. 2	Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)	40
Tabel 4. 1	Usia Responden Toko Besi Sumber Hidup Pandaan.....	43
Tabel 4. 2	Jenis Kelamin Responden Toko Besi Sumber Hidup Pandaan	44
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 4	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 5	Instrument Skala Likert	46
Tabel 4. 6	Hasil Jawaban Kuisisioner X1	47
Tabel 4. 7	Hasil Jawaban Kuisisioner X2	48
Tabel 4. 8	Hasil Jawaban Kuisisioner X3	48
Tabel 4. 9	Hasil Jawaban Kuisisioner X4	50
Tabel 4. 10	Hasil Jawaban Kuisisioner X4	51
Tabel 4. 11	Hasil Uji Multikolonieritas	53
Tabel 4. 12	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4. 13	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4. 14	Hasil Uji t	56

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dituntut :



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Garis Kontinum	37
Gambar 4. 1	Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4. 2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54



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 LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Kuisisioner
- Lampiran 3. Hasil Uji Deskriptif
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5. Hasil Perhitungan Data Kuisisioner
- Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Multikolonieritas
- Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10. Hasil Uji 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 pengutipan, plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRAK

Besi merupakan salah satu bahan pokok yang digunakan dalam pembangunan sebagai kerangka penguat bangunan. Seiring dengan berkembangnya era modern ini, persaingan antar toko besi maupun toko bangunan semakin sengit baik dari aspek harga, kualitas pelayanan maupun kualitas produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari harga, *word of mouth*, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Toko Besi Sumber Hidup Pandaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner secara daring dan luring melalui formulir yang disebar di Toko Besi Sumber Hidup Pandaan. Peneliti menggunakan metode *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian di Toko Besi Sumber Hidup Pandaan yang berjumlah 100 responden. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan aplikasi SPSS 25.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua item pernyataan masing-masing variabel dalam kuesioner dinyatakan valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,1966, semua variabel dinyatakan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$. Hasil P-P Plot Uji Normalitas bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil Uji Multikolinearitas menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen pada model regresi dengan nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan $VIF \leq 10$. 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 menyatakan besarnya pengaruh Harga, *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian di Toko Besi Sumber Hidup Pandaan berdasarkan nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 17,6%. Hasil analisis data Uji t menunjukkan bahwa (1) Harga tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian dengan $t_{hitung} = 0,053 < 1,66$ dan signifikansi $0,958 > 0,05$, (2) *Word of Mouth* berpengaruh negatif terhadap Keputusan Pembelian dengan $t_{hitung} = -2,314 < 1,66$ dan signifikansi $0,023 < 0,05$. (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian dengan $t_{hitung} = 4,584 > 1,66$ dan signifikansi $0,000 > 0,05$. (4) Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian dengan $t_{hitung} = 2,485 > 1,66$ dan signifikansi $0,015 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Besi Sumber Hidup Pandaan, *word of mouth* berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian di Toko Besi Sumber Hidup Pandaan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Besi Sumber Hidup Pandaan, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Besi Sumber Hidup Pandaan.

Kata Kunci: Harga, *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Iron is one of the essential materials used in construction as a framework for building reinforcement. With the development of this modern era, competition among iron stores and building supply stores is becoming increasingly fierce in terms of price, service quality, and product quality. The purpose of this study is to determine the influence of price, word of mouth, service quality, and product quality on purchasing decisions at Toko Besi Sumber Hidup Pandaan. This research uses a quantitative method with data collection techniques using online and offline questionnaires distributed at Toko Besi Sumber Hidup Pandaan. Researchers use simple random sampling method. The sample in this study is customers who have made purchases at Toko Besi Sumber Hidup Pandaan totaling 100 respondents. Data in this study are processed using SPSS 25.

The data analysis results indicate that all statement items of each variable in the questionnaire are declared valid with r -value $>$ r -table of 0.1966, all variables are declared reliable with Cronbach's alpha value $>$ 0.60. The P-P Plot Normality Test results show that the data used in this study are normally distributed. The Multicollinearity Test results show that there is no multicollinearity among independent variables in the regression model with tolerance values \geq 0.10 and VIF \leq 10. The Heteroskedasticity Test results show no heteroskedasticity symptoms in the regression model because there is no clear pattern and the distribution of points above and below the number 0 on the Y-axis. The multiple linear regression equation in this study states the magnitude of the influence of Price, Word of Mouth, Service Quality, and Product Quality on Purchasing Decisions at Toko Besi Sumber Hidup Pandaan based on the Adjusted R Square value of 17.6%. The t -test analysis results show that (1) Price does not influence Purchasing Decisions with t -value $-0.053 <$ 1.66 and significance $0.958 >$ 0.05, (2) Word of Mouth has a negative influence on Purchasing Decisions with t -value $-2.374 <$ 1.66 and significance $0.023 >$ 0.05. (3) Service Quality influences Purchasing Decisions with t -value $4.584 >$ 1.66 and significance $0.000 >$ 0.05. (4) Product Quality influences Purchasing Decisions with t -value $2.485 >$ 1.66 and significance $0.015 >$ 0.05. Therefore, it can be concluded that price does not influence purchasing decisions at Toko Besi Sumber Hidup Pandaan, word of mouth has a negative influence on purchasing decisions at Toko Besi Sumber Hidup Pandaan, service quality significantly influences purchasing decisions at Toko Besi Sumber Hidup Pandaan, and product quality significantly influences purchasing decisions at Toko Besi Sumber Hidup Pandaan.

Keywords: Price, Word of Mouth, Service Quality, Product Quality, Purchasing Decision

