

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN WORD OF
MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**
(Studi Empiris Pada Konsumen Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban)



OLEH :
GHEA MORIENT ARNINDYTA
51418021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Empiris Pada Konsumen Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban)

SKRIPSI

Diajukan Kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen (Kampus Kota Madiun)

OLEH :

GHEA MORIENT ARNINDYTA

51418021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Empiris Pada Konsumen Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban)

Oleh:

GHEA MORIENT ARINDYTA

51418021

Telah Disetujui dan Diterima Dengan Baik

Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

NIDN. 0713126601

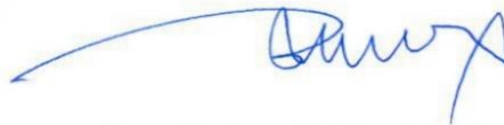
Tanggal : 23 September 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Ghea Morient Arnindyta NRP 51418021

Telah diuji pada tanggal 11 Oktober 2022 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Veronika Agustini Srimulyani, S.E., M.Si

NIDN. 0717087201

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Lodewikus Lasdi, MM., AK., CA., CPA
NIDN. 0713097203

Ketua Program Studi,



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si
NIDN. 0713126601

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ghea Morient Arnindyta

NIM : 51418021

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Empiris pada Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 23 September 2022

Yang menyatakan,



(Ghea Morient Arnindyta)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Empiris pada Konsumen Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban)”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa doa dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak memperoleh dukungan dan bantuan serta saran-saran dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi terutama kepada :

1. Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi
2. Orang tua Bapak Iwan Ristanto, Bapak Mandar Santoso (Alm) dan Ibu Erna Setiawati serta adik Gheral Bima Abiseka dan Najwa Noacita tercinta yang selalu sabar dan senantiasa memberikan do'a semangat dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan selama dibangku perkuliahan.
3. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku dosen pembimbing dan selaku Ketua Program Studi Di Luar Kampus Utama (PSDKU) Manajemen yang telah sabar, teliti, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, semangat, motivasi, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen PSDKU Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
5. Ibu Cahyani Setyawati selaku staf Program Studi Di Luar Kampus Utama (PSDKU) Manajemen dan seluruh staf di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

6. Bayu Sasmito yang telah banyak membantu dan menemani penulis menyelesaikan skripsi
7. Agisnia Nur A, Charla Lia, Sistika Dewi, Muthya Cahyani P, JQ Revaro, Wanda Eka , Lilis Indriani dan Meyranti yang telah membantu dan memberikan support penulis.
8. Teman-teman Manajemen angkatan 2018 terimakasih telah menemani selama masa perkuliahan semoga kita semua diberikan kemudahan dalam menggapai impian.
9. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner guna membantu proses penyelesaian skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a, motivasi, serta bantuan sehingga skripsi ini mampu selesai

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua

Madiun, 23 September 2022

Penulis



Ghea Morient Arnindyta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	21
BAB 3	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
3.2.1 Identifikasi Variabel	24
3.2.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
3.2.3 Pengukuran Variabel.....	26

3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan.....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel	27
3.5.3 Teknik Penyampelan.....	28
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.6.1 Uji Kualitas Data	29
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.3 Uji Hipotesis	31
BAB 4	33
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Madiun.....	33
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.2 Deskripsi Data	34
4.2.1 Deskripsi Responden	34
4.2.1 Deskripsi Variabel	35
4.3 Hasil Analisis Data	41
4.3.1 Uji Kualitas Data	41
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.3.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
4.3.4 Uji Hipotesis	46
4.4 Pembahasan	48
BAB 5	52
SIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Simpulan.....	52
5.2 Keterbatasan Penelitian	52
5.3 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Konsumen.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	35
Tabel 4. 4 Interval Penilaian	36
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga.....	38
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel WOM.....	39
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	17
Gambar 2. 2 Model Penelitian	23
Gambar 4. 1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	44
Gambar 4. 2 Kurva Daerah Penerimaan dan.....	47
Gambar 4. 3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel Harga	47
Gambar 4. 4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel WOM.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner dan Surat Penelitian

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Data Pertanyaan Variabel

Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif

Lampiran 5 Kualitas Data (Validitas dan Realibilitas)

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Regresi Linier Berganda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh positif kualitas pelayan, harga dan WOM terhadap keputusan pembelian pada Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan WOM berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian pada Pilang Jaya Mas *Digital Printing* Caruban. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,309 artinya 30,9% variabel keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, harga dan WOM, sedangkan sisanya 69,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayan, Harga, WOM, Keputusan Pembelian

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND WOM ON
PURCHASE DECISION**
(Empirical Study on Consumers of Pilang Jaya Mas Digital Printing Caruban)

ABSTRACT

This study aims to examine the significance of the positive influence of service quality, price and WOM on purchasing decisions at Pilang Jaya Mas Digital Printing Caruban. The sample used in this study were 100 respondents with purposive sampling technique. The data analysis technique used multiple linear regression. The results of the study found that the variables of service quality, price and WOM had a significant and positive effect on purchasing decisions at Pilang Jaya Mas Digital Printing Caruban. The value of the coefficient of determination (R^2) of 0,309 means that 30,9% of the purchasing decision variables of service quality, price and WOM, while the remaining 69,1% are influenced by variables not examined in this study.

Keywords: Quality of Service, Price, WOM, Purchase Decision