

SKRIPSI

PENGARUH *PRICE PERCEPTION*, *SERVICE QUALITY*, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Pembelian Baju di Toko Rh Collection, Kebonsari, Madiun)



Oleh :

Nama : Ryka Indriani

N I M : 17414478

Program studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

SKRIPSI

PENGARUH *PRICE PERCEPTION*, *SERVICE QUALITY*, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Pembelian Baju di Toko Rh Collection, Kebonsari, Madiun)



Diajukan sebagai syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ryka Indriani

N I M : 17414478

Program studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Price Perception, Service Quality, Dan Electronic Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Produk. (Studi Kasus Pembelian Baju Di Toko Rh Collection Kebonsari Madiun)

Nama : Ryka Indriani

NIM : 17414478

Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 25 Januari 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 2 Agustus 2021

Pembimbing I



Dra. Umi Farida, MM
NIDN. 0710016101

Pembimbing II



Wahna Widhianingrum, S.P, MM
NIDN. 0707118602

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP 19760508 200501 1 002

Ketua



Dra. Umi Farida, MM
NIDN. 0710016101

Dosen Penguji :
Sekretaris



Titi Rapini, SE., MM
NIDN. 0005056301

Anggota



Dr. Hadi Sumarsono, SE., MSi
NIDN. 0008057601

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Price Perception*, *Service Quality*, Dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Produk. (Studi Kasus Pembelian Baju Di Toko Rh Collection Kebonsari Madiun). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di toko Rh Collection. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Batasan sampai berjumlah 96 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kusioner yang disebarakan secara online. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *price perception* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (2) *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (3) *electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (4) *Price Perception, Service Quality, Dan Electronic Word Of Mouth* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : *Price Perception, Service Quality, Dan Electronic Word Of Mouth* keputusan pembelian

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga dapat terselesainya skripsi dengan judul “Pengaruh *Price Perception, Service Quality, Dan Electronic Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Produk. (Studi Kasus Pembelian Baju Di Toko Rh Collection Kebonsari Madiun).” Sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada program studi manajemen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah ponorogo

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel price perception (X1), service quality (X2), electronic word of mouth (X3) terhadap keputusan pembelian (Y). sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan ketika berkeinginan membeli produk di toko Rh Collection Madiun

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Keluarga tercinta, khususnya Kedua Orang tua Saya Bapak Mujiono Dan Ibu Siti Roikah Yang Saya Hormati Dan Saya Sayangi yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, sangat besar harapan peneliti untuk bisa membanggakan dan membahagiakan beliau.
2. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Hadi Sumarsono, SE, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

4. Ibu Dra. Umi Farida. MM Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu wahna widhianingrum, S.P,MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memeberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesainya skripsi ini.
6. Bapak Dan Ibu Dosen Serta Karyawan Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi
7. Seluruh Rekan seperjuangan Manajemen D Angkatan 2017 beserta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikam dukungan dan saling membantu dan mendoakan agar skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memfaatkannya

Ponorogo, 02 Agustus 2021


Ryka Indriani
NIM. 17414478

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar puskaka



Ponorogo, 02 Agustus 2021



Ryka Indriani
NIM. 17414478

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Manajemen Pemasaran	9
2. Marketing Mix	9
3. Perilaku Konsumen	12
4. Price Perception	15
5. Service Quality	17
6. Electronic word of Mouth	19
7. Keputusan Pembelian.....	22
B. Penelitian terdahulu	25
C. Kerangka Penelitian	28
D. Hipotesis	28
1. Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Ruang Lingkup Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel Penelitian	31
1. Populasi	31
2. Sampel teknik pengambilan sampel.....	31

C. Metode Pengambilan Data.....	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	33
D. Metode Pengumpulan Data.....	33
1. Kuesioner	33
2. Studi Kepustakaan.....	34
E. Definisi Operasional Variabel	34
1. Variabel bebas (<i>Independent Variable</i>)	34
2. Variabel terikat (<i>dependent variabel</i>).....	34
F. Metode Analisis Data.....	36
1. Analisis Kuantitatif	36
2. Uji Instrumen	37
3. Analisis Data	39
4. Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian.....	42
1. Sejarah Singkat Toko RH Collection.....	42
2. Visi dan Misi RH Collection.....	43
B. Gambaran Umum Responden.....	43
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
2. Berdasarkan Usia	44
3. Berdasarkan Frekuensi Pekerjaan	45
C. Deskriptif Jawaban Responden.....	46
D. Identifikasi Jawaban Responden.....	46
1. Variabel <i>Price Perception</i> (X1)	46
2. Variabel <i>Service Quality</i> (X2).....	49
3. Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X3)	51
4. Variabel Keputusan Pembelian (Y)	54
E. Pengujian Instrumen Data.....	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	58
F. Metode Analisis Data.....	59
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	59

2. Koefesien Determinasi	61
3. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	61
4. Uji Simultan (Uji F)	64
5. Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
LAMPIRAN.....	71
DAFTAR PUSTAKA	90



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.** Kerangka Penelitian 28
- Gambar 2.** Kurva daerah penolakan H_0 dan Penerimaan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.** Kurva Daerah Penolakan H_0 dan Penerimaan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.** Kurva daerah penolakan H_0 dan Penerimaan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5.** Kurva Daerah Penolakan H_0 dan Penerimaan Ha..... 65



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2. Definisi Operasional	35
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Price Perception	46
Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Service Quality	49
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Electronic Word Of Mouth.....	51
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	54
Tabel 10. Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	59
Tabel 13. Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	61
Tabel 14. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	61
Tabel 15. Uji Simultan (Uji F).....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	71
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	75
Lampiran 3. Kriteria Responden	83
Lampiran 4. Uji Instrumen.....	85

