

**PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE XIAOMI
(Studi Kasus Pada Warga Bekasi Barat)**

SKRIPSI

SITI CHOIRUNNISA SITOMPUL
21150000257



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE XIAOMI**
(Studi Kasus Pada Warga Bekasi Barat)

SKRIPSI

SITI CHOIRUNNISA SITOMPUL
21150000257



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE XIAOMI (Studi Kasus Pada Warga Bekasi Barat)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Prorgam Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 7 September 2020



SITI CHOIRUNNISA SITOMPUL
NPM 21150000257

PERSETUJUAN PEMBIMBING

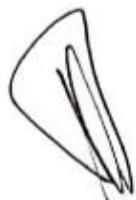
Skripsi dengan judul:

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE XIAOMI (Studi Kasus Pada Warga Bekasi Barat)

Dibuat untuk melengkapi sebagian pernyataan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak. Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, Juli 2020

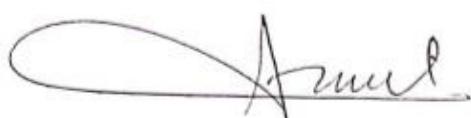
Pembimbing,



Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

Kepala Program Studi

S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, M.Sc

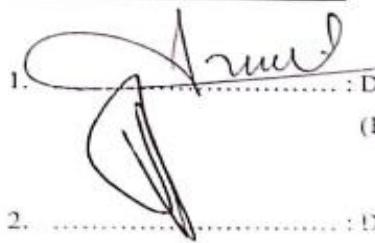
HALAMAN PENGESAHAN

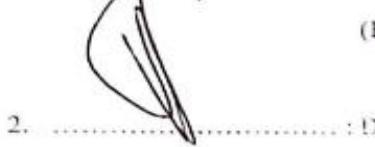
Skripsi dengan judul:

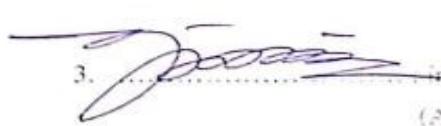
PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE XIAOMI (Studi Kasus Pada Warga Bekasi Barat)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 2020 dengan nilai .

PANITIA UJIAN SKRIPSI

1.  : Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program S-1 Manajemen)

2.  : Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Penimbang)

3.  : ir. Gagang Syamsuar, ME
(Anggota Pengaji I)

4.  : Ruland Willy Jack, SE., M.Si
(Anggota Pengaji II)

Siti Choirunnisa Sitompul NPK: 21150000257 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
--	---

PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE XIAOMI (Studi Kasus Pada Warga Bekasi Barat)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi di Bekasi Barat.

Penelitian ini dilakukan menggunakan teknik pengambilan sampel *Non Probability sampling* jenis *purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang di pilih adalah pengguna smartphone xiaomi yang telah melakukan keputusan pembelian sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis jalur. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner.

Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan pembelian smartphone xiaomi; (2) kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian smartphone xiaomi; dan (3) harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian smartphone xiaomi.

Kata Kunci: *Word Of Mouth, Kualitas Produk, Harga, dan Keputusan Pembelian*

Siti Choirunnisa Sitompul NPK: 21150000257 Majoring In S1 Management Program	Advisor: Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
--	--

***THE EFFECT OF WORD OF MOUTH, PRODUCT QUALITY,
AND PRICES ON DECISION PURCHASES OF XIAOMI
SMARTPHONE***
(Case Study Of West Bekasi Residents)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Word of Mouth, Product Quality, and Price on Purchasing Decisions of Xiaomi Smartphones in West Bekasi.

This research was conducted using a purposive type of Non-Probability sampling technique that is sampling technique with certain considerations. The consideration chosen is the Xiaomi smartphone users who have made a purchase decision of 100 respondents. This study uses path analysis. The data used in this study are primary and secondary data. Data collection techniques using questionnaires.

The results of the research prove that (1) word of mouth influences the purchasing decision of Xiaomi smartphone; (2) product quality influences the purchasing decision of Xiaomi smartphone; and (3) price influences the purchasing decision of Xiaomi smartphone.

Keywords: ***Word Of Mouth, Product Quality, Prices, and Purchasing Decisions***

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
6. Pihak Kantor Kecamatan Bekasi Barat yang telah mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian pada warga Bekasi Barat.
7. Kedua Orang tua peneliti (Ibu Yanti Heryani dan Bapak Taufiq Firdaus) serta abang, kakak (M. Fiqi, Tina Yuliani) yang selalu mendoakan, memberi dukungan, nasehat, perhatian dan kasih sayang sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
8. Keluarga besar peneliti yang sudah mendoakan dan memberi semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
9. Abang dan Kakak (Andriansyah dan Risqiyani) yang selalu mendoakan dan memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi.

10. Adik dan keponakan tercinta (M. Apriyansyah dan Ahmad Muadh Raqilla) yang selalu menghibur peneliti di saat proses penyusunan skripsi.
11. Resya Defania Lubis yang selalu memberi motivasi dan menemaninya saat proses penyusunan skripsi.
12. Sahabat - sahabat SMA (Ayu, Melli, Ziah) yang selalu memberikan doa, support, dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat di kampus (Ka Maya, Ummu, Rahma, Lusi, Saskia, Deffi, Nisa) yang selalu memberi doa, motivasi, menghibur, dan memberi semangat dalam penulisan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat seperjuangan skripsi (Taufan, Andrian, Dicky, Ayu, Dewi, Adel) dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan, semangat, dan telah mengisi hari-hari peneliti selama menyelesaikan studi dengan suka cita.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, Peneliti mengaharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 7 September 2020



SITI CHOIRUNNISA SITOMPUL
NPK 21150000257

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil – Hasil Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Pemasaran	13
2.2.2. <i>Word Of Mouth</i>	15
2.2.3. Kualitas Produk.....	16
2.2.4. Harga	19
2.2.5. Keputusan Pembelian	22

Halaman

2.3. Keterkaitan Antara Variabel Penelitian	24
2.3.1. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	24
2.3.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	24
2.3.3. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	25
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	25
2.5. Pengujian Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Strategi Penelitian.....	27
3.2. Populasi dan Sampel Penilitian	27
3.2.1. Populasi Penelitian	27
3.2.2. Sampel Penelitian.....	28
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	28
3.3.1. Jenis Data.....	28
3.3.2. Cara Pengumpulan Data.....	29
3.4. Operasional Variabel	29
3.5. Metode Analisa Data	31
3.5.1. Metode Pengolahan Data.....	32
3.5.2. Metode Analisis Statistik.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	35
4.2. Deskripsi Responden	36
4.3. Analisis Data	37
4.3.1. Evaluasi <i>Measurment (Outer Model)</i>	37

Halaman

4.3.1.1. <i>Convergent Validity</i>	38
4.3.1.2. <i>Discriminant Validity</i>	40
4.3.2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	41
4.3.2.1. Uji Kecocokan Model.....	42
4.3.2.2. Uji Koefisien Determinasi	43
4.3.3. Pengujian Hipotesis.....	43
4.3.3.1. Pengujian Hipotesis Pertama.....	44
4.3.3.2. Pengujian Hipotesis Kedua	44
4.3.3.3. Pengujian Hipotesis Ketiga	44
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.4.1. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	44
4.4.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	45
4.4.3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	47
5.1. Simpulan	47
5.2. Saran	47
5.3. Keterbatasan	48
DAFTAR REFERENSI	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala Likert.....	29
Tabel 3.2. Indikator Variabel <i>Word Of Mouth</i>	30
Tabel 3.3. Indikator Variabel Kualitas Produk	30
Tabel 3.4. Indikator Variabel Harga	31
Tabel 3.5. Indikator Variabel Keputusan Pembelian.....	33
Tabel 4.1. Data Profile Responden	36
Tabel 4.2. Outer Loading	38
Tabel 4.3. <i>Composite Reliability,Cronbach Alpha, dan AVE</i>	39
Tabel 4.4. <i>Discriminant Validity</i>	40
Tabel 4.5. Nilai Outer VIF	42
Tabel 4.6. Nilai <i>R-Square</i>	43
Tabel 4.7. <i>Path Coefficients</i>	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Top Five Smartphone Vendors di Indonesia	3
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1. Hasil PLS <i>Alogarithm</i>	38
Gambar 4.2. Hasil PLS <i>Boothstrapping</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 2. Hasil Kuesioner.....	55
Lampiran 3. Hasil <i>Output SmartPLS 3.2.8</i>	67
Lampiran 4. Struktur Organisasi.....	72
Lampiran 5. Surat Keterangan Riset	73
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	74