

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SEPEDA MOTOR
KAWASAKI NINJA 250cc DISURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

MUHAMMAD ARIF BUDIMAN
2012210464

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SEPEDA MOTOR
KAWASAKI NINJA 250cc DISURABAYA**

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD ARIF BUDIMAN

NIM : 2012210464

Skripsi Ini Telah Dibimbing
Dan Dinyatakan Siap Diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal 15 Agustus 2016


Dr. Ronny, S.Kom.,MH

SKRIPSI

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SEPEDA MOTOR KAWASAKI NINJA 250cc DISURABAYA

Disusun oleh

MUHAMMAD ARIF BUDIMAN

NIM : 2012210464

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal **03 September 2016**

Tim Penguji

Ketua : Dr.Drs. Soni Harsono, M.Si

Sekretaris : Dr. Ronny, S.Kom.,MH

Anggota : Drs.Ec. Harry Widiantoro M.Si

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Arif Budiman
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 21 April 1994
N.I.M : 2012210464
Juruan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh *word of mouth*, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada sepeda motor kawasaki ninja 250cc di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal : 29/10/2016

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 19/10/2016



Dr. Muazaroh, SE., MT



Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Learn From Yesterday,
Live From Today, And
Hope For Tommorrow

-Albert Einstein

If You Never Try
You Never Know

- Jadi, COBALAH -



PERSEMBAHAN

Skripsi ini khusus saya persembahkan kepada orang-orang yang selama ini membantu mendukung serta mendoakan saya selama proses awal hingga pada akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Semua ini namun tidak lepas dari kehadiranMU ya Allah, puja dan puji syukur aku panjatkan kepadaMu, engkau telah memberikan kesehatan, kelancaran dan kemudahan dan semua urusan hambamu yang masih berlumur dosa ini.

Terima kasih kepada orang tuaku, Bapak H Indra Jaya dan ibu Hj Martianos serta nenek yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan nasihat, semua yang sudah kalian lakukan kepada anakmu ini yang masih terus berusaha untuk membahagiakan kalian setiap saat.

Terima kasih kepada saudara saudaraku, mbak eza dan adek nurul yang selalu memberikan doa, arahan, pengalaman, dan motivasi

untuk merubah hidup yang lebih baik.

Terima kasih untuk bapak ronny sudah membimbing, membina, memudahkan, mendoakan, sabar dan melancarkan semua hal selama saya berada di bangku perkuliahan ini

Terima kasih untuk Lia Silviani, orang yang special yang selalu menemani, mengingatkan tanggung jawab, dan memberikan semangat kapanpun dan dimanapun agar tidak menyerah dan putus asa, meskipun terkadang aku tak menghiraukannya, but you're the best person in my life

Terima kasih untuk, Habib, Gembus, Bedul, Pakbos, Antok, Yoas, Ambon, Ganjar yang selalu ada untuk aku disaat sedih maupun seneng,memberiku arahan yang lebih baik meskipun itu dengan cara yg nyeleneh hahaha, guyonanmu sangar rek ,:D

Terima kasih mas alit, mas aldi, mas chun, sanny yang sudah mengajari aku tentang skripsi men tabulasi data serta mengajak aku untuk menghilangkan kepenatan ngerjakan skripsi suwon mas-masnya

Terima kasih icha, cece, debi wes ngewangi aku saat keadaan genting dalam revisi 😊

Terima kasih simon, barok, beni, wawak gelas putar kalian sungguh menginspirasi :D

Terima kasih komplotan pemberontak Adi, Arol, Ahmad, Kacong, Dimas, Abah Farid wes garai guyu nak ukm.

Terima kasih buat arek-arek Amigos semmy, indra, bayu, bintang, sulis, rupi'i jihad meskipun jarang ngumpul tapi loyalitas kalian luar biasa, ndang nyusul yo rek

Terima kasih buat kakak rumpi Niar, Arum, Tika yang telah memberikan pengalaman gosip yang war biasa haha

Terima kasih buat Ali, Doni, Cak man, Gendon, Jhon, Dhio, Alvian yang sudah memberian tempat

persinggahan pada saat jam jeda kuliah

Terima kasih untuk semua rekan-rekan saya yang sudah terlibat, maaf karena tidak bisa menyebutkan semuanya, kalian luar biasa rek



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan banyak limpahan berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan tujuan dan waktu yang diharapkan dengan judul **“Pengaruh *Word Of Mouth*, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada sepeda motor kawasaki ninja250cc Di Surabaya ”** dengan baik, lancar dan tanpa hambatan yang berarti.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini. Hal tersebut sangatlah sulit dan sedemikian besar kekuatan serta semangat yang harus dimiliki bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Kerena itu penulis ingin mengaharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak yang mendukung dan membantu selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.

Tidak lupa pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membant selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.

1. Bapak Lutfi, SE,M.Fin selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE.,MT selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs.Ec. Harry Widyantoro M.Si. selaku dosen wali saya yang telah memberikan bimbingan dan dukungan yang sangat besar selama masa perkuliahan.
4. Bapak Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah membimbing proses skripsi dari awal hingga akhir.
5. Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM. Ibu Dra. Lindiawati, M.M dan Bapak Dr. Drs. Soni harsono, M. selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah menguji dan memberikan banyak masukan untuk penulisan skripsi yang baik.

7. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si. dan Bapak Drs.Ec. Harry Widyantoro M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah menguji dan memberikan arahan kepada saya.
6. Bapak / Ibu dosen akuntansi yang telah membantu pemahaman manajemen selama penulis belajar di STIE Perbanas Surabaya.
7. Seluruh tenaga pengajar, kayawan akademik, karyawan/karyawati perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 29 Agustus 2015

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31

BAB III	METODE PENELITIAN	32
	3.1 Rancangan Penelitian.....	32
	3.2 Batasan Penelitian.....	32
	3.3 Identifikasi Variabel.....	33
	3.4 Definisi Operasional	33
	3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
	3.6 Instrumen Penelitian	35
	3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	38
	3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
	3.9 Teknik Analisis data	40
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	47
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	47
	4.2 Analisis Data.....	53
	4.3 Pembahasan.....	69
BAB V	PENUTUP	72
	5.1 Kesimpulan	72
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	73
	5.3 Saran Penelitian	73
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Sepeda Motor Kawasaki Ninja 250cc.....	3
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Kuisisioner Variabel Yang Akan Dilakukan Analisis Faktor	36
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Pada Skala Likert 5 (Lima) Poin	38
Tabel 3.3 Nilai Durbin Watson	44
Tabel 4.1 Identitas responden berdasarkan pekerjaan.....	48
Tabel 4.2 Identitas responden berdasarkan pendidikan.....	48
Tabel 4.3 Hasil uji validitas instrumen penelitian sampel kecil.....	50
Tabel 4.4 Hasil uji validitas instrumen penelitian sampel besar	51
Tabel 4.5 Hasil uji realibilitas instrumen penelitian Sampel kecil	52
Tabel 4.6 Hasil uji realibilitas instrumen penelitian Sampel besar	53
Tabel 4.7 Tabel interval class.....	54
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap variabel word of mouth.....	55
Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk.....	56
Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap variabel harga produk.....	57
Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap variabel keputusan Pembelian.....	58
Tabel 4.12 Hasil analisis uji multikolinearitas	59
Tabel 4.13 Hasil analisis uji autokorelasi.....	60
Tabel 4.14 Nilai durbin watson	60
Tabel 4.15 Hasil analisis uji heterokedastisitas.....	61
Tabel 4.16 Hasil analisis uji normalitas	62
Tabel 4.17 Koefisien regresi linear berganda.....	63
Tabel 4.18 Hasil analisis uji simultan (uji f)	65
Tabel 4.19 Hasil analisis uji t.....	66
Tabel 4.20 Koefisien determinasi simultan.....	67
Tabel 4.21 Koefisien determinasi parsial.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	1	Kuisioner Penelitian
LAMPIRAN	2	Tabel Data Sampel Kecil
LAMPIRAN	3	Tabel Data Sampel Besar
LAMPIRAN	4	Data Responden Sampel Kecil
LAMPIRAN	5	Data Responden Sampel Besar
LAMPIRAN	6	Tanggapan Dan Karakteristik Responde
LAMPIRAN	7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Kecil
LAMPIRAN	8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Besar
LAMPIRAN	9	Hasil Uji SPSS Uji Hipotesis



**WORD OF MOUTH, PRODUCT QUALITY AND PRICE
SIMULTANEOUSLY AND PARTIALLY ARE SIGNIFICANT EFFECT
TOWARD BUYING DECISION KAWASAKI NINJA BIKE 250CC
IN SURABAYA**

MUHAMMAD ARIF BUDIMAN

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : 2012210464@students.perbanas.ac.id

Nginden intan timur XIII Nomor : 5-7 Surabaya

ABSTRACT

This research aims to analyze whether word of mouth, product quality and price simultaneously and partially are significant effect toward buying decision Kawasaki ninja bike 250cc in Surabaya. Sample in this research are users of Kawasaki ninja bike 250cc in Surabaya male or female which have range of age between 17 – 60++ years old. Data in this research using observation with questionnaire. The technique of data analysis uses multiple linear regression analysis. The result of the research showed that word of mouth, product quality and price simultaneously have a significant effect against buying decision Kawasaki ninja bike 250cc in Surabaya. Partially word of mouth have a positive significant effect against buying decision and the other side product quality and price have a positive non significant against buying decision

Keywords : word of mouth, product quality and price simultaneously and partially are significant effect toward buying decision

**PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SEPEDAMOTOR
KAWASAKI NINJA 250cc DI SURABAYA**

MUHAMMAD ARIF BUDIMAN

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : 2012210464@students.perbanas.ac.id

Nginden intan timur XIII Nomor : 5-7 Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikansi word of mouth, kualitas produk dan harga secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pembelian sepeda motor Kawasaki Ninja 250cc di Surabaya. sampel penelitian yaitu Pengguna Sepeda Motor Merek Kawasaki Ninja 250cc di Surabaya yang meliputi kriteria usia minimal 17-60++ tahun, pengguna sepeda motor kawasaki ninja 250cc. meliputi laki-laki dan perempuan Surabaya. data pada penelitian ini menggunakan observasi dengan kuisioner, tehnik analisis menggunakan analisis linier berganda. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel bebas yaitu word of mounth, kualitas produk, harga mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian pada sepeda Kawasaki ninja 250cc di Surabaya. Variabel Word Of Mouth secara parsial mempunyai pengaruh positif signifikan artinya bahwa semakin tinggi tingkat word of mouth maka semakin tinggi niat keputusan pembelian sepeda Kawasaki ninja 250cc di Surabaya. Dan disisi lain kualitas produk dan harga secara parsial mempunyai pengaruh yang positif tidak signifikan terhadap keputusan pembelian

keywords : word of mouth , harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian