

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA,
BRAND IMAGE DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI
TAHU SUSU DI JOMBANG**

(Studi Kasus pada Tahu Susu Aliya Jombang)



Oleh :

ANGGIH PUTITAH

1211700189

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2021

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA,
BRAND IMAGE DAN WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI
TAHU SUSU DI JOMBANG
(Studi Kasus pada Tahu Susu Aliya Jombang)**

SKRIPSI

**Di Ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

ANGGIH PUTITAH

NBI : 1211700189

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Anggih Putitah
NBI : 1211700189
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga,
Brand Image dan *Word Of Mouth* Terhadap Minat Beli
Tahu Susu di Jombang (Studi kasus pada Tahu Susu
Aliya Jombang)

Surabaya, 18 Juni 2021

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



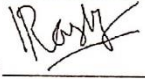



Dr.Dra.Ec. Endah Budiarti, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 25 Juni 2021.

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ida Bagus Cempena, MM - Ketua 
2. Dr.Dra.Ec. Endah Budiarti, M.Si - Anggota 
3. Estik Hari Prastiwi, SE,MM - Anggota 

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,

Dr. H. Slamet Rivadi, M.Si., Ak., CA

NPP.2020.93.03

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertandatangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : ANGGIH PUTITAH
2. NBI : 1211700189
3. Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS
4. Program Studi : MANAJEMEN
5. NIK (KTP) : 3517014805990001
6. Alamat Rumah (KTP) : Ds. Glagahan RT.003 RW.002 Kec.
Perak Kab. Jombang

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, *Brand Image* dan *Word Of Mouth* Terhadap Minat Beli Tahu Susu di Jombang (Studi kasus pada Tahu Susu Aliya Jombang)

Adalah benar – benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 25 Juni 2021

Yang Membuat,



(Anggih Putita)

v



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpustakaan@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggih Putitah
NBI : 1211700189
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:
Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Brand Images dan Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Tahu Susu di Jombang (Studi Kasus Pada Tahu Susu Aliya Jombang)

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,


METERAI TEMPEL
G 298AJX208038254
(Anggih Putitah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsin ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya berikan kepada :

1. Dr.Dra.Ec. Endah Budiarti, M.Si. selaku Pembimbing saya yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran dalam proses perkuliahan saya.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., AK., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ec. Ulfi Pristiana, M,Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan memperbolehkan saya untuk melaksanakan penelitian. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Dr. Ida Bagus Cempena, MM. selaku ketua penguji dan Estik Hari Prastiwi, SE,MM. selaku penguji, dalam sidang skripsi, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama sidang skripsi. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.

7. Seluruh sahabat dan keluarga besar DPM, BEM dan Himajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, terutama Kepengurusan Periode tahun 2017 yang telah banyak membantu, memberi semangat dan doa serta bantuan dalam menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan menjadi penyemangat saya.
8. Untuk Ayahanda, Suprianto. Terimakasih telah menjadi Bapak yang terbaik buat saya, yang selalu mengajarkan untuk menjadi orang bekerja keras, bertanggung jawab serta orang yang selalu bersyukur. Terimakasih juga saya ucapkan karena Bapak selalu mengingatkan kemanapun saya pergi agar tetap tunduk, sopan dan santun serta tetap rendah hati.
9. Untuk Ibunda, Siti Aminah. Terimakasih Ibu telah memberiku semangat yang luar biasa, dan selalu memberi dukungan yang tiada henti sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sampai dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
10. Adik saya Lingga Anggelitah yang telah menjadi adik yang baik untuk saya, yang selalu jail dan yang selalu memberi semangat untuk saya.
11. Terima kasih Ibu Rina Andriana yang sudah banyak membantu saya dalam pengambilan data pada tahu susu Aliya Jombang dan memberikan

- saya izin untuk menggunakan tahu susu Aliya Jombang sebagai obyek penelitian saya.
12. Teruntuk sahabatku Chindi Cahyani. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang selalu mendukung, berjuang bersama dan tidak pernah lelah untuk mendengarkan keluh kesah saya.
 13. Untuk sahabat Ciwi-Ciwi terima kasih banyak sudah menemani saya saat senang, sedih, dan berbagi canda, tawa, selama hampir 4 tahun ini. Yang selalu sabar, menerima, menuntun, mengingatkan apapun itu baik-buruk, terima kasih sudah menjadi pendengar baik buat saya selama ini.
 14. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan surat-surat kepengurusan skripsi dari awal sampai akhir.
 15. Seluruh teman – teman media sosial terutama twitter, sahabat mamet yang telah memberikan dorongan untuk menyelesaikan pendidikan saya. Terima kasih karena telah memberikan motivasi dan mendengarkan curhatan saya.
 16. Serta terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi dan doa yang telah diberikan.

Dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada, saya menyadari masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran

dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah “*Orang berilmu tentu memiliki kepribadian yang Tangguh, yang bisa membawa diri, keluarga dan orang lain menuju kebahagiaan, serta bernilai manfaat bagi sesama.*” Orang yang pintar bukanlah orang yang merasa pintar, akan tetapi ia adalah orang yang merasa bodoh, dengan begitu ia tak akan pernah berhenti untuk terus belajar.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 25 Juni, 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI | iv |
| SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT | v |
| LEMBAR PUBLIKASI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | xii |
| ABSTRAC | xiii |
| RINGKASAN..... | xiv |
| SUMMARY | xvi |
| DAFTAR ISI | xviii |
| DAFTAR TABEL..... | xx |
| DAFTAR GAMBAR | xxi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Landasan Teori | 7 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran | 7 |
| 2.1.2 Perilaku Konsumen | 8 |
| 2.1.3 Kualitas Produk | 11 |
| 2.1.4 Presepsi Harga | 13 |
| 2.1.5 Citra Merek (Brand Image) | 15 |
| 2.1.6 Word Of Mouth | 18 |
| 2.1.7 Minat Beli..... | 20 |
| 2.1.8 Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.2 Pengaruh Antar Variabel | 26 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 29 |
| 2.4 Hipotesis | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| 3.1 Desain Penelitian | 31 |
| 3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3 Jenis Dan Sumber Data | 31 |
| 3.4 Populasi Dan Sampel | 32 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| 3.6 Definisi Variabel Dan Definisi Operasional | 34 |
| 3.6.1 Definisi Variabel | 34 |
| 3.6.2 Definisi Operasional | 36 |
| 3.7 Proses Pengolahan Data | 39 |
| 3.8 Metode Analisis Data Dan Analisis Data | 40 |
| 3.9 Teknik Pengujian Hipotesis | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 45 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 45 |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian | 45 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden | 45 |
| 4.2.2 Deskripsi Tanggapan Responden | 47 |
| 4.3 Uji Instrumen | 51 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 51 |
| 4.3.2 Uji Reabilitas | 54 |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik | 55 |
| 4.4.1 Uji Autokorelasi | 55 |
| 4.4.2 Uji Normalitas..... | 56 |
| 4.4.3 Uji Multikolinearitas | 56 |
| 4.4.4 Uji Heteroskedastisitas | 57 |
| 4.5 Analisis Data | 57 |
| 4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 57 |
| 4.5.2 Uji T (Parsial)..... | 60 |
| 4.5.3 Uji F (Serentak)..... | 61 |
| 4.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 62 |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian | 63 |
| 4.7 Implikasi Penelitian | 65 |
| 4.8 Keterbatasan Penelitian | 66 |
| BAB V PENUTUPAN | 67 |
| 5.1 Simpulan | 67 |
| 5.2 Saran | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA | 69 |
| LAMPIRAN | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Penjualan Tahu Susu Aliya Jombang | 1 |
| Tabel 2.1 Tabel Penelitian | 21 |
| Tabel 3.1 Skala Instrument | 33 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 45 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 46 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan | 47 |
| Tabel 4.4 Hasil Penilaian Rata-rata Variabel (X1) | 48 |
| Tabel 4.5 Hasil Penilaian Rata-rata Variabel (X2) | 48 |
| Tabel 4.6 Hasil Penilaian Rata-rata Variabel (X3) | 49 |
| Tabel 4.7 Hasil Penilaian Rata-rata Variabel (X4) | 50 |
| Tabel 4.8 Hasil Penilaian Rata-rata Variabel (Y) | 51 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel (X1) | 52 |
| Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel (X2) | 52 |
| Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel (X3) | 53 |
| Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel (X4) | 53 |
| Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel (Y) | 54 |
| Tabel 4.14 Uji Reliabilitas | 54 |
| Tabel 4.15 Uji Autokorelasi | 55 |
| Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas | 56 |
| Tabel 4.17 Uji Regresi Linier Berganda | 59 |
| Tabel 4.18 Uji t Parsial | 60 |
| Tabel 4.19 Uji F simultan | 62 |
| Tabel 4.20 Uji Determinasi R ² | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Konseptual | 29 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas | 56 |
| Gambar 4.2... Uji Heteroskedastisitas | 57 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian | 71 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Identitas Responden | 81 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden | 84 |
| Lampiran 3 Statistik Deskriptif | 88 |
| Lampiran 3 Variabel Penelitian | 89 |
| Lampiran 4 Uji Validitas | 91 |
| Lampiran 4 Uji Reliabilitas | 98 |
| Lampiran 5 Analisis Regresi | 100 |