

SKRIPSI

PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SYIRKAH AQIQAH SURABAYA



Oleh :

ANISYAH

NBI : 1212000128

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

2024

SKRIPSI

**PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
SYIRKAH AQIQAH SURABAYA**



Oleh :

Anisyah

NBI: 1212000128

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024

**PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
SYIRKAH AQIQAH SURABAYA**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Oleh
Anisviah
NBI: 1212000128**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

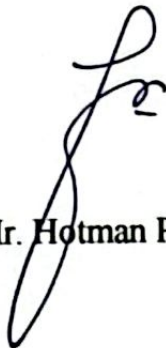
Nama Lengkap : Anisyah
NBI : 1212000128
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan
Dan Persespi Harga Terhadap Keputusan
Pembelian Pada Syirkah Aqiqah Surabaya

Surabaya, 16 Juni 2024

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,

an



Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT.MM

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 8 Juli 2024

TIM PENGUJI:

1. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT.MM
2. Drs. Ec. Istiono, MBA
3. Drs. Ec. Mataji, MM

TANDA TANGAN:

Ketua

Anggota

Anggota

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., Ca.

NPP. 20220930319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Anisyah
2. NBI : 1212000128
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK : 3578025308010003
6. Alamat Rumah : Sidosermo Indah GG. 8 No. 6
Kel. Sidosermo, Kec. Wonocolo, Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Syirkah Aqiqah Surabaya”

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 masndiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 16 Juni 2024



Anisyah



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Telp. 031 593 1800 (ext. 311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Anisyah

NBI : 1212000128

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui untuk memberika kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Nonenkluasif (Nonexclusive Royalti-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

“PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SYIRKAH AQIQAH SURABAYA”

Dengan *Hak Bebas Royalti, Nonexclusive (Nonexclusive Royalti-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 : 16 Juni 2024

Yang Menyatakan



Anisyah

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah yang selalu dicurahkan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Syirkah Aqiqah Surabaya”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu prasyarat akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan dapat selesai tanpa bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT. MM selaku pembimbing yang telah banyak memberi pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasan yang sangat bermanfaat bagi saya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Dr. Ulfi Prastiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
3. Prof. 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 Manajemen.
4. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.

6. Kedua orang tua saya tercinta dan tersayang, Bapak Harun dan Ibu Siti Qomariyah yang sudah membesarkan, merawat, mendidik, menyanangi dan selalu memberikan dukungan.
7. Adikku tersayang Ardiansyah Pratama Putra yang membuat saya semangat untuk memberikan contoh yang positif dan memberikan hiburan serta inspirasi.
8. Kepada pemilik Syirkah Aqiqah yaitu Bapak Imam Winarko terimakasih banyak karena di perbolehkan melakukan penelitian dan membantu saya dalam penelitian ini.
9. Sahabat terdekat yang saya cintai Novia Nanda Saputri dan Putri Dwi Tania yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta selalu memotivasi peneliti untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman seperjuangan yang saya cintai Annisa Fa'atus Sa'diyah, Hilda Akhira, Ekky Rahmawati dan Ayu Fauziah terimakasih untuk selalu saling mengingatkan dan menyemangati peneliti untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan temen temen Angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih karena sudah ikut andil dalam pengerjaan skripsi ini. Setiap dukungan, bimbingan, dan semangat yang diberikan sangat berarti bagi saya. Terimakasih karena selalu menjadi teman terbaik selama dikampus merah putih.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, Penulis menyadari bahwa masih banyak cacat celah dalam skripsi saya ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk memperbaiki skripsi saya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 16 Juni 2024

Anisyah

RINGKASAN

Syirkah Aqiqah merupakan penyedia jasa untuk acara aqiqah, tasyakuran, dan qurban yang berdiri sejak tahun 2006. Berlokasi di Jl. Sidosermo IV Gg. III No. 29, Sidosermo, Wonocolo, Surabaya. Syirkah Aqiqah merupakan jasa aqiqah yang mengutamakan kualitasnya, dimulai dari pemilihan hewan yang sehat dan sesuai dengan syariat Islam, hingga proses pemasakan daging yang masak oleh koki berpengalaman.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Syirkah Aqiqah Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif untuk mengetahui pengaruh dari hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Non probability Sampling. Salah satu metode Non probability Sampling yang digunakan adalah Purposive Sampling, di mana sampel dipilih dari pelanggan yang memiliki kriteria khusus yakni yang sudah pernah menggunakan jasa Syirkah Aqiqah dan berdomisili Surabaya. Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu 100 responden.

Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden Syirkah Aqiqah. Teknik analisis yang digunakan adalah uji keabsahan instrument antara lain uji validitas dan reliabilitas kemudian uji asumsi klasik antara lain uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolonieritas, dan uji hipotesis antara lain analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), Uji parsial (T), dan uji simultan (F). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Pembelian Pada Syirkah Aqiqah Surabaya.

SUMMARY

Syirkah Aqiqah is a service provider for aqiqah, thanksgiving and qurban events which was founded in 2006. Located on Jl. Sidosermo IV Gg. III No. 29, Sidosermo, Wonocolo, Surabaya. Syirkah Aqiqah is an aqiqah service that prioritizes quality, starting from selecting animals that are healthy and in accordance with Islamic law, to the process of cooking the meat well by experienced chefs.

The aim of this research is to determine the influence of word of mouth, service quality and price perception on purchasing decisions at Syirkah Aqiqah Surabaya. This research is quantitative research to determine the effect of the relationship between the independent variable and the dependent variable. The sampling technique used is a non-probability sampling technique. One of the non-probability sampling methods used is purposive sampling, where samples are selected from customers who have special criteria, namely those who have used Syirkah Aqiqah services and are domiciled in Surabaya. The number of samples to be taken in this research is 100 respondents.

The data processing method in this research uses a questionnaire filled out by Syirkah Aqiqah respondents. The analysis techniques used are instrument validity tests, including validity and reliability tests, classical assumption tests, including normality, heteroscedasticity and multicollinearity tests, hypothesis tests, including multiple linear regression analysis, coefficient of determination test (R^2), partial test (T), and simultaneous test (F). The results of this research show that Word of Mouth, Service Quality and Price Perception have an influence on Purchasing Decisions at Syirkah Aqiqah Surabaya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh word of mouth, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian pada Syirkah Aqiqah Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *Non probability Sampling* menggunakan teknik Purposive Sampling. Pengukuran data hasil kuesioner menggunakan skala likert dan di uji keabsahan instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis melalui SPSS 24.0

Hasil penelitian menyatakan bahwa word of mouth berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dan word of mouth, kualitas pelayanan dan persepsi harga secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Syirkah Aqiqah Surabaya

Kata Kunci: Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of word of mouth, service quality and price perceptions on purchasing decisions at Syirkah Aqiqah Surabaya. This research uses quantitative methods with primary data obtained through distributing questionnaires. The number of samples used in this research was 100 respondents with a non-probability sampling method using purposive sampling techniques. Measuring data from questionnaires using a Likert scale and testing the validity of the instrument, classical assumption testing and hypothesis testing via SPSS 24.0

The results of the research state that word of mouth has a significant influence on purchasing decisions, service quality has a significant influence on purchasing decisions, price perception has a significant influence on purchasing decisions, and word of mouth, service quality and price perception simultaneously or together have a significant influence on purchasing decisions. at Syirkah Aqiqah Surabaya

Keywords: Word of Mouth, Service Quality, Price Perception, Purchasing Decisions.

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	7
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	11
2.1.4 Word Of Mouth.....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.6 Persepsi Harga.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	25
2.3.1 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.3.3 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.4 Kerangka Konseptual.....	27
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian.....	29

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1 Jenis Data	29
3.3.2 Sumber Data.....	30
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.2 Sampel.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1 Instrumen Penelitian.....	32
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
3.6.1 Definisi Variabel	33
3.6.2 Definisi Operasional Variabel	34
3.7 Proses Pengolahan Data	37
3.8 Metode Analisis Data	37
3.8.1 Uji Keabsahan Instrumen	37
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	38
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis.....	40
3.9.1 Uji Parsial (Uji T).....	40
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	40
3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.9.4 Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1 Logo Syirkah Aqiqah	43
4.1.2 Tentang Syirkah Aqiqah.....	43
4.1.3 Visi dan Misi	43
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.1 Analisis deskriptif berdasarkan karakteristik responden.....	44
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.3 Metode Analisis Data	52
4.3.1 Uji Instrumen.....	52
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	54
4.4 Analisis Data	58
4.4.1 Analisis Linier Berganda.....	58
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.5 Pengujian Hipotesis.....	60
4.5.1 Uji Parsial (Uji T).....	60
4.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	61
4.6 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.....	62
4.6.1 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian	62
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	62

4.6.3 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	63
4.6.4 Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	64
4.7 Implikasi Penelitian	64
4.8 Keterbatasan Penelitian	65
BAB V PENUTUP	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Konsumen Syirkah Aqiqah Surabaya.....	5
Tabel 3. 1 Skala Likert	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	46
Tabel 4. 5 Interval Penilaian Skala Likert	47
Tabel 4. 6 Analisis Deskripsi Berdasarkan Variabel Word Of Mouth (X1)	48
Tabel 4. 7 Analisis Deskripsi Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (X2)...	49
Tabel 4. 8 Analisis Deskripsi Berdasarkan Variabel Persepsi Harga (X3)	50
Tabel 4. 9 Analisis Deskripsi Berdasarkan Variabel Keputusan Pembelian(Y)...	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Word Of Mouth(X1)	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Dterminasi (R^2).....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial (Uji T)	60
Tabel 4. 17 Hasil Uji Simultan (Uji F)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4. 1 Logo Syirkah Aqiqah.....	43
Gambar 4. 2 Uji Normal Probability Plot.....	56
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2 Data Kuesioner	81
Lampiran 3 Output SPSS Hasil Uji Analisis Deskriptif	94
Lampiran 4 Output SPSS Hasil Uji Instrumen	97
Lampiran 5 Output SPSS Hasil Uji Asumsi Klasik.....	103
Lampiran 6 Output SPSS Hasil Uji Analisis Data.....	105
Lampiran 7 Output SPSS Hasil Uji Hipotesis	106
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian	107
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	108
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi.....	109