

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN,
SERTA DAMPAKNYA PADA *WORD OF MOUTH*
(STUDI PRODUK MIZONE PADA KEGIATAN
CAR FREE DAY)**

SKRIPSI



Nama : Deborah Esmeralda

Nim 43115110475

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN,
SERTA DAMPAKNYA PADA *WORD OF MOUTH*
(STUDI PRODUK MIZONE PADA KEGIATAN
CAR FREE DAY)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Deborah Esmeralda

Nim 43115110475

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deborah Esmeralda

Nim 43115110475

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Januari 2021

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp is yellow and green, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH' and 'METERAI TEMPEL'. A unique alphanumeric code 'C458AJX910894378' is visible at the bottom of the stamp.

Deborah Esmeralda

NIM: 43115110475

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Deborah Esmeralda
NIM : 43115110475
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN, SERTA DAMPAKNYA PADA *WORD OF MOUTH* (STUDI PRODUK MIZONE PADA KEGIATAN CAR FREE DAY)

Tanggal lulus ujian : 24 Desember 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,



Dr. Zulfitri, MS, MM

Dr. Rina Astini, SE, MM

Tanggal :

Tanggal :

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih,
SE., M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

Tanggal :

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian, Serta Dampaknya Pada *Word Of Mouth* (Studi Produk Mizone Pada Kegiatan *Car Free Day*)**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Dr. Zulfitri, M.P., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada Peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keahliannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada Peneliti.
5. Kedua Orang Tua tercinta dan Kakak (Novero) tersayang, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan moril dan materil yang selalu mendoakan, serta selalu memotivasi untuk mengerjakan proposal ini.
6. Bayu Anggoro orang yang terkasih dalam hidup saya yang rela siap sedia meluangkan waktu untuk membantu saya dalam mengerjakan proposal ini, dan rela menjadi tempat keluh kesah saya.
7. Alika, Amira, Mitha Eva, teman seperjuangan dari titik awal hingga akhir kuliah kita lewati bersama dalam suka maupun duka.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, Peneliti mengharapkan segala bentuk dan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, Peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi Peneliti dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 12 Januari 2021

Deborah Esmeralda

43115110475

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
2. Kualitas Produk.....	11
3. Persepsi Harga	13
4. Citra Merek	15
5. <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	16
6. Keputusan Pembelian	18
7. Penelitian Terdahulu.....	25
B. Pengembangan Hipotesis	29
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian ..	29
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian ...	29
3. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	30
4. Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap <i>Word of Mouth</i> ...	30
5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>Word of Mouth</i>	31
6. Pengaruh Persepsi Harga terhadap <i>Word of Mouth</i>	31
7. Pengaruh Citra Merek terhadap <i>Word of Mouth</i>	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
B. Desain Penelitian.....	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	34
1. Definisi Variabel	34
2. Operasionalisasi Variabel	34
D. Skala pengukuran.....	38
E. Populasi dan Sampel Penelitian	39
1. Populasi	39
2. Sampel.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Metode Analisis Data	40

1. Statistik Deskriptif.....	41
2. <i>Partial Least Square</i>	41
3. Langkah-Langkah Pengujian PLS	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	47
1. Sejarah Tokopedia	47
2. Visi dan Misi	47
3. Karakteristik Profil Responden	48
B. Hasil Perhitungan	49
1. Statistik Deskriptif.....	49
2. <i>Structural Equation Modelling</i>	54
a. <i>Outer Model</i> (Evaluasi Model Pengukuran).....	54
b. <i>Inner Model</i> (Evaluasi Model Struktural)	64
C. Pembahasan	68
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	68
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian	69
3. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4. Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap <i>Word of the</i> <i>Mouth</i>	70
5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>Word of the Mouth</i>	70
6. Pengaruh Persepsi Harga terhadap <i>Word of the Mouth</i>	71
7. Pengaruh Citra Merek terhadap <i>Word of the Mouth</i>	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
	Pra Survei Penelitian.....	3
	<i>Word of Mouth</i> Mizone	5
	Harga Minuman Isotonik	6
	Top Brand Index Kategori Minuman Isotonik 2015-2019.....	7
2.1	Penelitian Terdahulu	25
	Operasionalisasi Variabel.....	36
	Pengukuran Skala Likert	39
	Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran	42
	Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural	45
	Karakteristik Responden	48
	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	49
	Deskripsi Variabel Persepsi Harga	50
	Deskripsi Variabel Citra Merek	51
	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	52
	Deskripsi Variabel Word Of Mouth.....	53
	Outer Loading.....	55
	Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi I).....	58
	Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi II).....	58
	Hasil pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings)	60
	Hasil Pengujian Average Variance Extracted (AVE)	62
	Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterium)	62
	Hasil Pengujian Composite Reliability	63
	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	64
	Nilai R ²	64
	Hasil Pengujian Hipotesis.....	65

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Laporan Laba Rugi Perusahaan.....	2
2.1	Rerangka Konseptual	32
	Hasil Algoritma PLS.....	56
	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	59
	Hasil Uji Bootstrapping.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
1.	Kuesioner	66
2.	Hasil Jawaban Responden	84
3	Hasil Pengolahan Data	97

