

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN *ELECTRONIC
WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE SAMSUNG
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bengkulu)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Achmad Tirtawijaya

Nim : 43117010218

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Tirtawijaya

Nim : 43117010218

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Februari 2021



Achmad Tirtawijaya

NIM: 43117010218

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Achmad Tirtawijaya

Nim : 43117010218

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung (Studi pada Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bengkulu).

Tanggal Lulus Ujian : 3 Maret 2021

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Zulfitri, Dr. MP, MM



Dr. Rina Astini, S.E, M.M

Tanggal: 12 Maret 2021

Tanggal: 24 Maret 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi Manajemen S1,



Dr. Harnovisah, Ak., M.si



Dr. Daru Asih, M. Si

Tanggal: 20 April 2021

Tanggal: 20 April 2021

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian *smartphone* Samsung. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Bengkulu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data SEM dan pengolahan data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian, serta *Electronic Word of Mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, *Electronic Word of Mouth*, Keputusan Pembelian, *Smartphone* Samsung



ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the effect of Price, Product Quality and Electronic Word of Mouth on Samsung smartphone Purchasing Decisions. The subject of this study was a student at the Faculty of Law, University of Bengkulu. The sample used in this study was 150 respondents. Sampling method is done by Purposive Sampling method. This research uses SEM data analysis techniques and data processing using Partial Least Square (PLS). The results of this study showed that Price has a significant positive effect on Purchasing Decisions, Product Quality has a significant positive effect on Purchasing Decisions, and Electronic Word of Mouth has a significant positive effect on Purchasing Decisions.

Keywords : Price, Product Quality, Electronic Word of Mouth, Purchasing Decision, Samsung Smartphone



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bengkulu)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Zulfitri, Dr. MP, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, saran, serta waktu luang yang telah diberikan kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini dan dengan segala kerendahan hati penulis 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. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, Ph.D selaku dosen Metodologi Penelitian.
5. Seluruh dosen yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
6. Kedua orangtua tercinta Bapak Budi Harto dan Ibu Raini Yulnita yang selalu memberikan doa, serta dukungan baik moril maupun materiil.
7. Teman seperjuangan, khususnya Hafidh Trita Atmaja, Ali Aulia Fattah, Dewa Wilantara, Devi Tri Utami, Nurul Rizka Fitriana yang selalu membantu, memberikan semangat, motivasi, dan bertukar pikiran.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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

Jakarta, 13 Februari 2021



Achmad Tirtawijaya

DAFTAR ISI

Halaman

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Kontribusi Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	18
A. Kajian Pustaka	18
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	18
2. Keputusan Pembelian.....	19
a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	19
b. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian	23
c. Tahap-Tahap dalam Proses Terjadinya Keputusan Pembelian.....	26
3. Harga	28
a. Tujuan Penetapan Harga	29
b. Metode Penetapan Harga	30
c. Dimensi dan Indikator Harga	32
4. Kualitas Produk.....	33
a. Hal-Hal yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	33

b.	Macam-Macam Perspektif Kualitas.....	37
c.	Dimensi dan Indikator Kualitas Produk.....	38
5.	<i>Electronic Word of Mouth</i>	40
a.	Dimensi dan Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM)	40
6.	Penelitian Terdahulu	42
B.	Pengembangan Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN.....		50
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	50
B.	Desain Penelitian	50
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	50
1.	Definisi Variabel	50
2.	Operasionalisasi Variabel.....	53
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	55
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	56
F.	Metode Pengumpulan Data.....	58
G.	Metode Analisis data	59
1.	IBM SPSS Statistic 23.....	59
2.	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		65
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
B.	Statistik Deskriptif	66
1.	Deskripsi Responden	66
2.	Deskripsi Variabel	69
C.	Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	73
1.	Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	74
2.	Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	85
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		92
A.	Kesimpulan.....	92
B.	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN		101

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah penjualan <i>smartphone</i> dunia	4
Tabel 1.2	Top 5 vendor <i>smartphone</i> di Indonesia dari Q4 2018 hingga Q2 2019	8
Tabel 1.3	Top 5 vendor <i>smartphone</i> di Indonesia Q3 2019	10
Tabel 1.4	Top 5 vendor <i>smartphone</i> di Indonesia Q3 2019	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1	Definisi operasionalisasi variabel	53
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	56
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	68
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	70
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	71
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	71
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	72
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Convergent Validity	75
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	77
Tabel 4.11	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	78
Tabel 4.12	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)	79
Tabel 4.13	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion) (Modifikasi)	80
Tabel 4.14	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion) (Modifikasi)	81
Tabel 4.15	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	82
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	84
Tabel 4.17	Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	85
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Hipotesis	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Jumlah pengguna <i>smartphone</i> di Indonesia	2
1. 2	Jumlah kepemilikan <i>handphone</i>	3
1. 3	Top 5 vendor <i>smartphone</i> di Indonesia Q2 2019	7
1. 4	Top 5 vendor <i>smartphone</i> di Indonesia Q3 2019	9
2. 1	Model Kerangka Konseptual Penelitian	48
4. 1	Hasil Algoritma PLS	75
4. 2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	77
4. 3	Hasil Uji Bootstrapping	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 2	: Tabulasi Jawaban Responden Variabel Harga	106
Lampiran 3	: Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	110
Lampiran 4	: Tabulasi Jawaban Responden Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	114
Lampiran 5	: Tabulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	118
Lampiran 6	: Hasil Output SPSS 23	122
Lampiran 7	: Hasil Output PLS.....	125



UNIVERSITAS
MERCU BUANA