

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA MELALUI
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK UMKM REZA COLLECTION**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana**



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

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hermi Afriyani

NIM : 43111110161

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Juli 2015



Hermi Afriyani

NIM : 43111110161

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hermi Afriyani
Nim : 43111110161
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Melalui
Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian
Ukm Reza Collection.
Tanggal Lulus Ujian : 13 Agustus 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Arif Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM.

Tanggal :

Ketua Penguji,



Tafiprios, SE, MM.

Tanggal :

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, MM

Tanggal :

KATA PENGANTAR

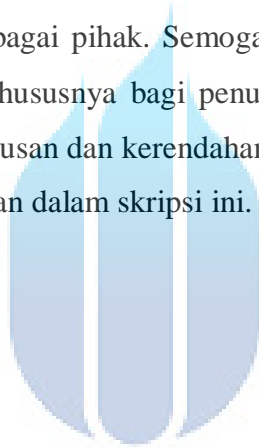
Segala puji bagi Allah swt yang telah memberikan rahmat dan karunia – Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Pada Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Umkm Reza Collection” skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rector Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, AK.,MS.,CA, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

5. Kedua Kakak Saya Yohana Heryanti dan Dewi Asri yang telah memberikan dukungan dan perhatiannya selama dalam masa studi.
6. Ika Mukharohma dan Luki Marzuki yang senantiasa membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pihak pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya,

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis, oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan, khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dari segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 23 Juli 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Hermi Afriyani

DARTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIIRAN.....	x

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	9
C. BATASAN MASALAH.....	9
D. TUJUAN PENELITIAN.....	10
E. MANFAAT PENELITIAN	10

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS

A. KAJIAN PUSTAKA	12
1. Manajemen Pemasaran	12
2. Strategi Pemasaran	12
3. Pengertian UMKM	12
4. Keputusan Pembelian	14
5. Kualitas Produk	17
6. Harga.....	19
7. Konsumen	21
8. Definisi Pelanggan Dalam Pemasaran.....	21
9. Keputusan Pembelian	23

10. Word Of Mouth.....	25
11. Pasar Penjual atau Pedagang Perantara	26
B. KERANGKA PEMIKIRAN	28
C. HIPOTESIS.....	29

BAB III

METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	30
B. DESAIN PENELITIAN	30
C. VARIABEL DAN SKALA PENGUKURAN....	31
D. PENGUMPULAN DATA	33
E. JENIS DATA	34
F. POPULASI DAN SAMPLE	34
1. Populasi.....	34
2. Sample.....	35
G. METODE ANALISA DATA	35
1. Analisis Kuantitatif.....	36
a. Uji Validitas dan Reabilitas.....	36
b. Uji Realibilitas	37
2. Uji Asumsi Klasik	38
a. Uji Multikolinearitas	38
b. Uji Heteroskadasitas.....	39
c. Uji Normalitas	39
3. Uji Hipotesis.....	40
a. Uji T.....	40
4. Regresi Linier Berganda	42
5. Regresi Linier Sederhana	43
6. Path Analisis.....	44

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

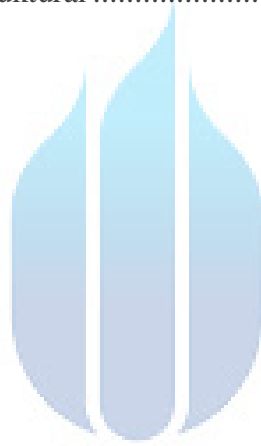
A. GAMBARAN UMUM	46
1. Sejarah Perusahaan	46
2. Gambaran Umum Responden	47
a. Responden menurut jenis usaha.....	47
b. Responden Menurut Lama Usaha.....	48
c. Responden Menurut Lokasi Usaha	49
d. Responden Menurut Daerah Pemasaran .	50
e. Responden Menurut Jumlah Karyawan ..	50
f. Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	51
g. Responden Berdasarkan Banyaknya	

	Pembelian	52
	h. Responden Berdasarkan Omset yang didapat	53
B.	DESKRIPSI VARIABEL	55
	1. Deskripsi Variabel Kualitas Produk	55
	2. Deskripsi Variabel Harga	56
	3. Deskripsi Variabel Word Of Mouth	56
	4. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	57
C.	ANALISIS DATA.....	58
	1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	58
	a. Hasil Uji Validitas	58
	b. Hasil Uji Realibilitas.....	60
	2. Hasil Uji Asumsi Klasik	60
	a. Hasil Uji Multikolinearitas	60
	b. Hasil Uji Heteroskadastisitas.....	61
	c. Hasil Uji Normalitas	62
	3. Pengujian Hipotesis	63
	a. Hasil Uji T	63
	4. Hasil Regresi Linier Berganda	68
	5. Hasil Regresi Linier Sederhana.....	69
	6. Hasil Path Analisis	70
	7. Pembahasan.....	77
BAB V	PENUTUP	
	A. KESIMPULAN	80
	B. SARAN	81
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel Penjualan UmKM Reza Collection.....	7
Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Usaha	47
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Lama Usaha	48
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Lokasi Usaha	49
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Daerah Pemasaran.....	50
Tabel 4.5 Jumlah Responden Menurut Jumlah Karyawan.....	51
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi pembelian	52
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	52
Tabel 4.8 Jumlah Responden berdasarkan Omset Per Bulan.....	53
Tabel 4.9 Tanggapan responden Mengenai Kualitas Produk.....	55
Tabel 4.10 Tanggapan responden Mengenai Harga	56
Tabel 4.11Tanggapan responden Mengenai Word Of Mouth.....	57
Tabel 4.12 Tanggapan responden Mengenai Keputusan Pembelian	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabel.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Multokolineritas	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokadastisitas.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Variabel Kualitas Produk dan Harga Melalui Word Of Mouth	64
Tabel 4.19 Hasil Uji Variabel Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pemebelian.....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Variabel Kualitas Produk, Harga dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian	65

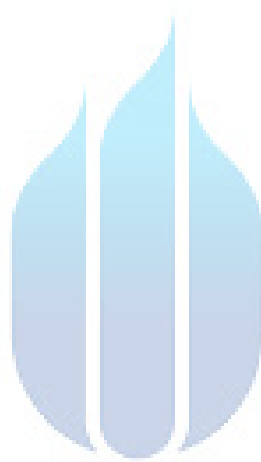
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda X1, X2 ke Z.....	68
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda X1, X2 ke Y	68
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Z ke Y	70
Tabel 4.24 Hasil Analisis Jalur X1, X2 ke Z.....	71
Tabel 4.25 Hasil Analisis Jalur X1, X2 ke Y	72
Tabel 4.26 Hasil Analisis Jalur Z ke Y	72
Tabel 4.27 Ringkasan Hasil Estimasi Parameter Model.....	73
Tabel 4.28 Hasil Model Struktural	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Grafik Penjualan	8
Kerangka Pemikiran	28
Diagram Pie	54
Hasil Heterokadastisitas	62
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	63



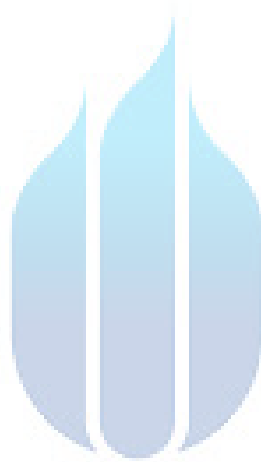
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner

Tabulasi Data Penelitian

Hasil Uji Analisa Jalur



UNIVERSITAS
MERCU BUANA