

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN WORD OF MOUTH
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH
(STUDI PADA MAHASISWI STIE MALANGKUÇEÇWARA MALANG)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh : SETIA AYU FEBRIANTI

Nomor Pokok : K.2017.1.34221

Jurusan : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

2021

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Word Of Mouth terhadap Keputusan
Pembelian Kosmetik Wardah
(Studi pada Mahasiswi STIE Malangkuçeçwara Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

SETIA AYU FEBRIANTI

K.2017.1.34221

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2021

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOSMETIK WARDAH (STUDI PADA MAHASISWI STIE MALANGKUCWARA MALANG)

Oleh:
SETIA AYU FEBRIYANTI
K.2017.1.34221

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
27 Agustus 2021 dan dinyatakan LULUS



Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçwara,


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 20 Agustus 2021



Mahasiswa

Setia Ayu f.

NPK: K.2017.1.34221

SURAT RISET



SURAT KETERANGAN

Nomor: 0312.15/BAAK/VIII/2021

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçewara Malang menerangkan bahwa:

Nama : Setia Ayu Febriyanti
NPK : K.2017.1.34221
Program Studi : Manaiemen
Alamat :
No HP :
E-mail :

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Perusahaan Wardah

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

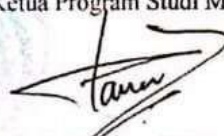
" PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH OLEH MAHASISWI STIE MALANGKUÇEWARA MALANG "

Dosen Pembimbing : Imama Zuchroh, B.Sc., M.COM

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Malang, 18 Agustus 2021
Ketua Program Studi Manajemen


Dra. Lindananty, M.M.
NIK. 202.710.194

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STIE Malangkececwara
2. Ketua Program Studi
3. Dosen Pembimbing
4. Pimpinan Perusahaan tempat penelitian dilakukan

Rekan-rekan penulis dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. wujud dan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada ayah dan ibu tercinta yang telah memberikan dorongan dan fasilitas yang baik sehingga bisa mengerjakan skripsi ini dengan lancar. Serta tidak lupa berdoa kepada Allah Swt sehingga penulis bisa menyelesaikan studi. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Suami tercinta dan Verlina yang banyak membantu dan menjadi supporter penulis selama mengerjakan penelitian ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan word of mouth terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah (studi pada mahasiswi STIE Malangkececwara Malang). Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah mahasiswi aktif STIE Malangkececwara Malang yang pernah atau sedang menggunakan produk kosmetik wardah. Metode pengambilan sampel menggunakan rumus paul leedy, dengan hasil 100 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan uji T, uji F dan Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga dan *word of mouth* secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai R^2 sebesar 0,812. Hal ini berarti 81,2% variasi variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, harga dan *word of mouth* sedangkan sisanya sebesar 18,8% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, *Word Of Mouth*, Kosmetik, Produk Kosmetik, Wardah, Produk Wardah, Mahasiswi STIE Malangkececwara Malang.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of product quality, price and word of mouth on purchasing decisions for Wardah cosmetics (study on female students of STIE Malangkuçewara Malang). The population and sample of this research are active students of STIE Malangkuçewara Malang who have or are currently using Wardah cosmetic products. The sampling method used the Paul Leedy formula, with the results of 100 people. Analysis of the data used is multiple linear regression analysis, using the T test, F test and Coefficient of Determination (R²).

The results showed that the variables of product quality, price and word of mouth partially and simultaneously had a positive and significant effect on purchasing decisions. While the results of the coefficient of determination test obtained an R² value of 0.812. This means that 81.2% of the variation in purchasing decision variables can be explained by product quality, price and word of mouth variables, while the remaining 18.8% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: Product Quality, Price, Word Of Mouth, Cosmetics, Cosmetic Products, Wardah, Wardah Products, STIE Malangkuçewara Student.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT karena kasih karuniaNya peneliti dapat menyajikan skripsi yang berjudul: ” Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah (Studi Pada Mahasiswi Stie Malangkuçeçwara Malang)”. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan seluruh kemampuan peneliti masih menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari penyajian tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 20 Agustus 2021



(Setia Ayu Febrianti)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT RISET (BUKTI PENELITIAN)	iv
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Produk.....	7
2.1.2 Harga.....	8
2.1.3 <i>Word of Mouth</i>	11
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.5 Mahasiswi	15
2.2 Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Pengembangan Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Populasi dan Sampel	19
3.2.1 Populasi.....	19
3.2.2 Sampel.....	19
3.3 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran	20
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4.1 Skala Pengumpulan Data	23
3.4.2 Teknik Pengujian Data.....	24
3.5 Metode Analisis	25
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.5.2 Uji Regresi Linier Berganda	27
3.5.3 Uji T.....	27
3.5.4 Uji F	28
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1 Sejarah Kosmetik Wardah	29
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	30
4.1.3 Karakteristik Responden.....	31
4.2 Deskripsi Data Responden Penelitian.....	31
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan	31
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Uang Saku.....	32
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan	32
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	33
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	33
4.3.2 Deskripsi Variabel Harga.....	35
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Word of Mouth</i>	36
4.3.4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	37
4.4 Uji Instrumen	38
4.4.1 Uji Validitas	38
4.4.2 Uji Reliabilitas	40
4.5 Pengujian Asumsi Model.....	40
4.5.1 Uji Normalitas.....	40
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	41
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.5.4 Uji Autokolerasi.....	43
4.6 Pengujian Model dan Hipotesis	44
4.6.1 Uji Regresi Linier Berganda	44
4.6.2 Uji Hipotesis	45
4.6.2.1 Uji T.....	45
4.6.2.2 Uji F.....	46
4.6.3 Koefisien Determinasi	47
4.7 Pembahasan.....	48
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Kontribusi Penelitian	51
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	51
5.4 Saran	52
 DAFTAR PUSTAKA.....	 56

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian terdahulu	15
3.1 Operasionalisasi Variabel	22
4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	34
4.2 Deskripsi Variabel Harga.....	35
4.3 Deskripsi Variabel <i>Word of Mouth</i>	36
4.4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	37
4.5 Uji Validitas	38
4.6 Uji Reliabilitas	40
4.7 Uji Normalitas.....	40
4.8 Uji Multikolinieritas.....	41
4.6 Uji Autokolerasi.....	43
4.7 Uji Regresi Linier Berganda	44
4.8 Uji T	45
4.9 Uji F	46
4.9 Koefisien Determinan	47

DAFTAR GAMBAR

4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan	31
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Uang Saku Per Bulan	32
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan	33
4.4 Gambar P-Plot.....	41
4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1 Bukti Bimbingan	57
Lampiran-2 Kuesioner	58
Lampiran-3 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
Lampiran-4 Uji Asumsi Klasik.....	68
Lampiran-5 Uji Hipotesis	72
Lampiran-6 Data Responden	73