

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *HANDPHONE* MEREK SAMSUNG PADA PENGGUNA
SHOPEE DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Diajukan oleh :

Evan Andriansyah

No. Mhs. 111701120

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA,
DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *HANDPHONE* MEREK SAMSUNG PADA PENGGUNA
SHOPEE DI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

Evan Andriansyah

11-1701120

Yogyakarta, 31 Januari 2022

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Hartati', is written over a horizontal dashed line. The signature is stylized and cursive.

Dra. Retno Hartati, M.B.A.

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
HANDPHONE MEREK SAMSUNG PADA PENGGUNA SHOPEE DI
YOGYAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal : 11 Februari 2022

Yang terdiri atas:

Ketua



Dr. Yunita Anggarini, M.Si.

Anggota



Dra. Retno Hartati, M.B.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

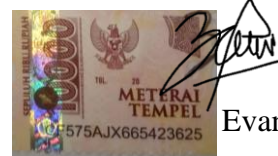
Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan dengan skripsi yang judul: **“ANALISIS PENGARUH PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *HANDPHONE* MEREK SAMSUNG PADA PENGGUNA SHOPEE DI YOGYAKARTA”** yang akan diuji pada tanggal 11 Februari 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang mengungkapkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Jika saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Jika kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 11 Februari 2022

Yang memberi pernyataan



Evan Andriansyah

Saksi 1, Sebagai pembimbing skripsi dan merangkap anggota tim penguji skripsi:

Dra. Retno Hartati, M.B.A.

Saksi 2, Sebagai ketua tim penguji skripsi:

Dr. Yunita Anggarini, M.Si.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik.

Terima kasih atas dukungan, do'a, dan motivasi dari semua pihak yang telah ikut serta dalam terselesaikannya penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak, ibu, kedua kakak, dan keponakan tercinta yang selalu mendukung dan tak henti-hentinya mendoakan saya serta menjadi motivasi bagi saya untuk segera menyelesaikan Skripsi ini.
2. Dra. Retno Hartati, M.B.A. Sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik dan saran selama saya menyusun Skripsi ini.
3. Dr. Suparmono, M.Si sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
4. Fanny, Adelweis, Billy dan Dika, sebagai Sahabat yang selalu mendukung dan mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi saya.
5. Teman yang selalu memberikan bantuan dan semangat kepada penulis, Magrival, Uun, Pirili, Desi, Altri, Cendy, Afra, Zulfikar, Ulfatu, Mustary, Amel, Dinda, Agustina, Varit, Yeni, Revy, dan teman-teman yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

MOTTO

**“YAKINLAH PADA APA YANG KITA TUJU, KARENA
SESUNGGUHNYA YANG KITA YAKINI AKAN TERWUJUD DENGAN
USAHAMU”**

**“DIBALIK SETIAP MASALAH, PASTI ADA JALAN TERANG YANG
MENANTI, INGAT, ALLAH ADA DISISIMU”**

“MAN SHABARA ZHAFIRA”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *HANDPHONE* MEREK SAMSUNG PADA PENGGUNA SHOPEE DI YOGYAKARTA”** dengan baik.

Penelitian ini disusun sebagai syarat untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) di Kampus STIM YKPN Yogyakarta. Sebagaimana layaknya karya ilmiah manusia tentunya tidak lepas dari banyaknya kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan dorongan, kritik, dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakan penulisan dan penelitian ini di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati yang tulus dan ikhlas, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak, ibu, kedua kakak, dan keponakan tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan saya serta menjadi motivasi bagi saya untuk segera menyelesaikan Skripsi ini.
2. Dra. Retno Hartati, M.B.A. Sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik dan saran selama saya menyusun Skripsi ini.

3. Dr. Suparmono, M.Si sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
4. Teman yang selalu memberikan bantuan dan semangat kepada penulis, Magrival, Pirili, Fanny, Dika, Adelweis, Desi, Altri, Cendy, Afra, Billy, Zul, Ulfatu, Mustary, Amel, Dinda, Agustina, Varit, Yeni, Revy, dan teman-teman yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
5. Seluruh tim dosen dan karyawan STIM YKPN Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan terbaik kepada penulis.

Selanjutnya apa yang tersaji dalam Skripsi ini, sebagaimana layaknya karya ilmiah manusia tentunya tidak lepas dari banyaknya kekurangan, akan tetapi, penulis tetap berharap, semoga tulisan dan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Yogyakarta, 11 Februari 2022
Peneliti



Evan Andriansyah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan *electronic word of mouth* terhadap keputusan pembelian *handphone* merek Samsung pada pengguna Shopee di Yogyakarta. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna Shopee di Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 205 responden melalui *Google form* dan data sekunder yang diperoleh melalui buku, jurnal, dan sumber dari internet yang berhubungan dengan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian *handphone* merek Samsung pada pengguna Shopee di Yogyakarta. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian *handphone* merek Samsung pada pengguna Shopee di Yogyakarta. *Electronic word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian *handphone* merek Samsung pada pengguna Shopee di Yogyakarta. $AdjustedR^2$ menunjukkan bahwa 64.3% keputusan pembelian dipengaruhi variabel kualitas produk, harga, dan *electronic word of mouth*, sedangkan sisanya yaitu 35.7% keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak termasuk di dalam penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, *Electronic Word of Mouth* dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, price, and electronic word of mouth on purchasing decisions for Samsung brand mobile phones to Shopee users in Yogyakarta. The population of this study are Shopee users in Yogyakarta. Sampling was done by purposive sampling technique. This study uses primary data and secondary data. Primary data were obtained based on distributing questionnaires to 205 respondents through Google forms and secondary data obtained through books, journals, and sources from the internet related to the research. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that product quality has a significant positive effect on purchasing decisions for Samsung brand mobile phones for Shopee users in Yogyakarta. Price does not have a significant effect on purchasing decisions for Samsung brand mobile phones for Shopee users in Yogyakarta. Electronic word of mouth has a significant positive effect on purchasing decisions for Samsung brand mobile phones for Shopee users in Yogyakarta. Adjusted R² shows that 64.3% of purchasing decisions are influenced by product quality, price, and electronic word of mouth variables, while the remaining 35.7% of purchasing decisions are influenced by other variables not included in the study.

Keywords : Product Quality, Price, Electronic Word of Mouth and PurchasingDecisions.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu	19
D. Perumusan Hipotesis.....	21
BAB III.....	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Definisi Konsep.....	23
B. Definisi Operasional	25
C. Jenis Penelitian.....	27
D. Jenis Dan Sumber Data.....	27
E. Obyek dan Subyek Penelitian	28
F. Populasi Dan Sampel	28

G. Metode Pengumpulan Data.....	30
H. Metode analisis Data.....	31
I. Metode Analisis	33
BAB IV	36
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA	36
A. Gambaran Umum Perusahaan	36
B. Analisis Data	47
C. Metode Analisis Data	50
2. Uji Goodness of Fit (Uji F).....	54
4. Uji Asumsi Klasik.....	56
5. Uji Hipotesis	59
6. Koefisien Determinasi (<i>AdjustedR²</i>)	62
D. Pembahasan.....	64
BAB V	66
KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top smartphone vendors, Q1 2021	2
Tabel 4. 1 Top Brand Smartphone	41
Tabel 4. 2 Produk Handphone Samsung	44
Tabel 4. 3 Harga Handphone Samsung	45
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 5 Data responden berdasarkan jenis pekerjaan	48
Tabel 4. 6 Berdasarkan Usia Responden.....	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Goodness Of Fit.....	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Spearman's rho.....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji t (parsial).....	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Pengambilan Keputusan Pembelian	18
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	20
Gambar 4. 1 Logo Shopee.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2 Tabulasi Data	81
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	99
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	106
Lampiran 5 Hasil Uji F (<i>Goodness Of Fit</i>)	107
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	107
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas	108
Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastisitas	109
Lampiran 9 Hasil Uji t.....	109
Lampiran 10 Analisis Regresi Linear Berganda	110
Lampiran 11 Koefisien Determinasi (adjusted R2).....	110
Lampiran 12 Tabel r.....	111
Lampiran 13 Gambar Tipe Handphone Samsung	112