



**PENGARUH WORD OF MOUTH, HARGA, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI
KASUS PADA RUMAH MAKAN RAJA SATE KILOAN PSK
(PENGGEAR SATE KILOAN) SENTUL)**

SKRIPSI

RICHARD DANIEL STEVEN 1910111176

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2023



**PENGARUH WORD OF MOUTH, HARGA, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI
KASUS PADA RUMAH MAKAN RAJA SATE KILOAN PSK
(PENGGEAR SATE KILOAN) SENTUL)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

RICHARD DANIEL STEVEN 1910111176

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama: Richard Daniel Steven

NIM: 1910111176

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 15 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Richard Daniel Steven)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Richard Daniel Steven

NIM: 1910111176

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis

Program Studi: S1 Manajemen

Jenis Karya: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Word of Mouth, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Rumah Makan Raja Sate Kiloan PSK (Penggemar Sate Kiloan) Sentul)

Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 20 Juli 2023

Yang menyatakan,



Richard Daniel Steven

LEMBAR PENGESAHAN

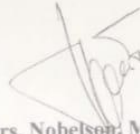
SKRIPSI

PENGARUH WORD OF MOUTH, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN RAJA SATE KILOAN PSK (PENGEMAR SATE KILOAN) SENTUL)

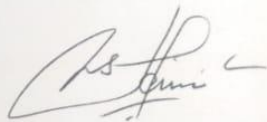
Dipersiapkan dan disusun oleh :

RICHARD DANIEL STEVEN 1910111176

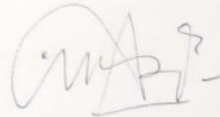
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 12 Juli 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



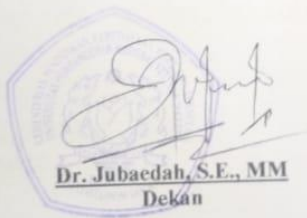
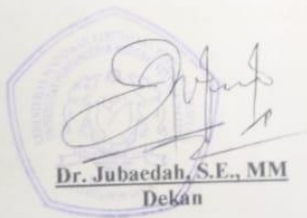
Drs. Nobelson, MM
Ketua Penguji



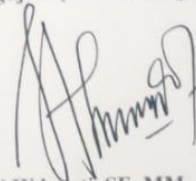
Rosali Sembiring Colia, S.E., M.M.
Penguji I



Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., MM
Dekan



Siti Hidayati, SE, MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Juli 2023

***THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH, PRICE, AND SERVICE
QUALITY ON PURCHASE DECISIONS (CASE STUDY AT RAJA
SATE KILOAN PSK RESTAURANT (SATE KILOAN FANS)
SENTUL)***

By: Richard Daniel Steven

Abstract

This research was conducted to analyze and study the effect of word of mouth, price, and service quality on purchasing decisions at the Raja Sate Kiloan PSK (Sate Kiloan Fan) Sentul restaurant. This study was conducted with customer respondents from Raja Sate Kiloan PSK Sentul who had made a purchase at least once. Data collection used a gform questionnaire and 100 respondents were collected. This research was conducted quantitatively. Descriptive analysis using SmartPLS and three box method. This study states that the Word of Mouth variable has a significant and significant effect on purchasing decisions at the Raja Sate Kiloan PSK Sentul restaurant. Price has a positive and significant influence on purchasing decisions at the Raja Sate Kiloan PSK Sentul restaurant. Service quality has no effect and is not significant on purchasing decisions at the Raja Sate Kiloan PSK Sentul restaurant.

Keywords: WOM, Price, Service Quality, Purchase Decision

PENGARUH WORD OF MOUTH, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN RAJA SATE KILOAN PSK (PENGGEJAR SATE KILOAN) SENTUL)

Oleh: Richard Daniel Steven

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan dalam upaya menganalisa dan mempelajari pengaruh word of mouth, harga, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada rumah makan Raja Sate Kiloan PSK (Penggemar Sate Kiloan) Sentul. Studi ini dilakukan dengan responden pelanggan dari Raja Sate Kiloan PSK Sentul dengan minimal telah melakukan pembelian sebanyak satu kali. Pengambilan data menggunakan kuesioner gform dan telah terkumpul sebanyak 100 responden. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif. Analisis deskriptif menggunakan SmartPLS dan metode *three box method*. Penelitian ini menyatakan bahwa variabel Word of Mouth berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada rumah makan Raja Sate Kiloan PSK Sentul. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada rumah makan Raja Sate Kiloan PSK Sentul. Kualitas Layanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada rumah makan Raja Sate Kiloan PSK Sentul.

Kata Kunci: WOM, Harga, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2022/2023**

Hari ini Selasa, tanggal 20 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Richard Daniel Steven**

No.Pokok Mahasiswa : 1910111176

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

PENGARUH WORD OF MOUTH, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN RAJA SATE KILOAN PSK (PENGEMAR SATE KILOAN) SENTUL)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Rosali, SE, MM	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Juni 2023

Mengesahkan

As DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Word of Mouth* dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Rumah Makan Raja Sate Kiloan PSK (Penggemar Sate Kiloan) Sentul)”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Pada kesempatan ini terdapat banyak sekali kekurangan, penulis ucapkan terima kasih kepada pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Antara lain:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM sebagai Ketua Jurusan Manajemen, Ibu Siti Hidayati, SE., MM sebagai Ketua Program Studi S1 Manajemen, dan seluruh jajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
2. Ibu Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D selaku dosen pembimbing yang membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan-arahan yang bermanfaat dalam proses pembuatan penelitian ini;
3. Bapak Drs. Nobelson, MM dan ibu Rosali Sembiring Colia, S.E., M.M. selaku dosen penguji saya selama masa skripsi;
4. Keluarga penulis Bapak Rudy Sianipar dan Ibu Yunita Ratnawaty selaku orang tua penulis, serta Grace Margaretha selaku kakak dari penulis yang terus memberikan do’a dan dukungan materil dan imateril kepada penulis;
5. Teman-teman penulis yaitu Alfino Hadi, Nurcahyo Ramadhan, Rahmat Faizal, Adam Rifki, Fathan Yaskur, teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa ditulis semuanya, yang membantu, memberi semangat, dan mendukung saya selama masa skripsi;

6. Serta pihak-pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun dan menyempurnakan skripsi sehingga dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi pembelajaran untuk dikembangkan di kemudian hari.

Jakarta, 25 Maret 2023

Richard Daniel Steven

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Masalah	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
II.1 Landasan Teori.....	10
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
II.3 Model Penelitian Empiris	27
II.4 Hipotesis.....	28
BAB III	29
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
III.2 Populasi dan Sampel.....	30
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
III.4 Teknik Analisis Data	34
BAB IV	44
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	44
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	45

IV.3	Analisis Hasil dan Hipotesis	46
IV.4	Pembahasan	62
IV.5	Keterbatasan Penelitian.....	67
BAB V	68
V.1	Kesimpulan	68
V.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik PDB Industri Pengolahan.....	2
Gambar 2 Review Produk di website tripadvisor.com	5
Gambar 3 Review dari Google Review tentang Raja Sate Kiloan PSK	6
Gambar 4. Model Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 5. Inner model	37
Gambar 6. Outer Model	38
Gambar 7. Kerangka Diagram Jalur.....	39
Gambar 8 Logo dari Raja Sate Kiloan PSK.....	44
Gambar 9 Outer Model	51
Gambar 10 Outer Model Loading Factor sesudah re-restimasi	52
Gambar 11 Outer Model Setelah Re-estimasi Kedua kali	55
Gambar 12 Inner Model	59