



**PENGARUH WORD OF MOUTH (WOM) DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE OPPO**

SKRIPSI

SYIFA TRIA WARDANI 1710111227

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**PENGARUH WORD OF MOUTH (WOM) DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE OPPO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

SYIFA TRIA WARDANI 1710111227

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Syifa Tria Wardani

NIM : 1710111227

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

Jakarta, 12 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Syifa Tria Wardani)

1710111227

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Syifa Tria Wardani

NIM : 1710111227

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 Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE OPPO**

Dengan Hak Bebas ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 12 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Syifa Tria Wardani)

PENGESAHAN

PENGARUH WORD OF MOUTH (WOM) DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE OPPO

Dipersiapkan dan disusun oleh :
Syifa Tria Wardani 1710111227

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 12 Juli 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP

Ketua Penguji



Dr. Heni Nastiti M.M

Penguji 1



Diana Triwardhani, S.E.M.M

Penguji 2



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak.,

M.Ak., Ca., CSRS

Dekan



Wahyudi, S.E., M.M

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 12 Juli 2021

**THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH AND PRODUCT QUALITY
ON OPPO SMARTPHONE PURCHASE DECISIONS**

By : Syifa Tria Wardani

Abstract

In this day, the current universe of data and correspondence seems inseparable from innovation, because the utilization of individual innovations makes the innovation universe make the innovation universe smoother and develops rapidly as it is today. One of the improvements in data and correspondence innovation is the advancement of communication media innovation, especially cellular phones. In Indonesian culture, the level of association is high and most of them use listening society instead of reading, verbal (WOM) is more attractive in promoting goods and good quality will no doubt attract customers to make purchases on the grounds that buyers are interested. looking for quality goods. The reason for this examination is to determine the impact of informal exchange and quality of goods on purchasing choices. This examination is a quantitative exploration. Information in this test is obtained through surveys and estimates using a Likert scale using the Partical Least Square (PLS) which is handled using PLS.3.0 programming. The sample used in this examination is 96 people. The examination procedure used is a purposive testing technique. The consequence of this test shows that the informal variable has a commitment of 0.427 with a critical value of 0.000 and the quality of goods has a commitment of 0.505 with a large value of 0.000 to the purchase choice. Then, the second factor in this test has a certainty coefficient of 0.803 or 80.3% in influencing the choice of purchasing Oppo phones.

Keyword : *Purchasing Decitions, Word Of Mouth, Quality Product*

PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE OPPO

Oleh Syifa Tria Wardani

Abstrak

Di zaman sekarang ini, semesta data dan korespondensi saat ini tampaknya tidak dapat dipisahkan dari inovasi, karena pemanfaatan inovasi individu membuat alam semesta inovasi membuat alam semesta inovasi lebih halus dan berkembang dengan cepat seperti sekarang. Salah satu peningkatan inovasi data dan surat menyurat adalah kemajuan inovasi media komunikasi, khususnya telepon seluler. Dalam budaya Indonesia, tingkat asosiasi tinggi dan sebagian besar dari mereka menggunakan masyarakat pendengar daripada membaca, verbal (WOM) lebih menarik dalam memajukan barang dan kualitas yang baik tidak diragukan lagi akan menarik pelanggan untuk melakukan pembelian dengan alasan bahwa pembeli tertarik. mencari barang berkualitas. Alasan pemeriksaan ini adalah untuk memutuskan dampak pertukaran informal dan kualitas barang pada pilihan pembelian. Pemeriksaan ini merupakan eksplorasi kuantitatif. Informasi dalam pengujian ini diperoleh melalui survei dan estimasi menggunakan skala Likert menggunakan Partical Least Square (PLS) yang ditangani menggunakan pemrograman PLS.3.0. Contoh yang digunakan dalam pemeriksaan ini adalah 96 orang. Prosedur pemeriksaan yang digunakan adalah teknik pengujian purposive. Konsekuensi dari pengujian ini menunjukkan bahwa variabel informal memiliki komitmen sebesar 0,427 dengan nilai signifikan 0,000 dan kualitas produk memiliki komitmen 0,505 dengan nilai signifikan 0,000 terhadap pilihan pembelian. Kemudian, faktor kedua dalam pengujian ini memiliki koefisien kepastian sebesar 0,803 atau 80,3% dalam mempengaruhi pilihan pembelian ponsel Oppo.

Kata kunci : Keputusan pembelian, Word Of Mouth, Kualitas Produk



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id



**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini, Senin, tanggal 12 bulan Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Syifa Tria Wardani
NIM : 1710111227
Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
Pengaruh Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo
Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~** *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Prasetyo Hadi,S.E.,M.M.,CFMP	Ketua Penguji	
2	Dra. Heni Nastiti,M.M,	Penguji I	
3	Diana Triwardhani,S.E.,M.M	Penguji II **)	

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 12 Juli 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kerunia-Nya sehingga penelitian yang berjudul “Pengaruh Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo” dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak akademisi, Ibu Dr, Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan Ibu Dr. Desmintari, S.E., M.M. selaku Kepala Jurusan Manajemen Program S1, serta Bapak Wahyudi S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Serta para tenaga dosen dan tenaga administrasi di lingkungan UPNVJ yang telah membantu penulis dari awal perkuliahan. Tidak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada Ibu Diana Triwardhani, S.E., M.M., dan Ibu Lina Ariyani, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran-saran bermanfaat untuk skripsi saya.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada Ayah Dodo Ralida Nuragajati dan Mama Ani Winasri selaku orang tua dari penulis yang telah memberikan doa serta dukungan moral maupun materi untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada teteh Rizka, Dewi, Afifah, dan Safira selaku kakak dan sepupu yang selalu memberikan support system kepada penulis serta Penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih kepada teman-teman tersayang yaitu Ega, Yola, Rahma, Nadya, Riesta, Penia dan Safira tupang yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis selama menulis skripsi ini, serta teman-teman yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Penulis meminta maaf apabila masih banyak terdapat tidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga menerima kritik dan saran dari pembaca sebagai masukan untuk penulis dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dimasa depan.

Jakarta, 12 Juli 2021

Syifa Tria Wardani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYARAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Penelitian Terdahulu	7
II.2 Landasan Teori	12
II.2.1 Definisi Pemasaran	13
II.2.2 Perilaku Konsumen.....	13
II.2.3 Word Of Mouth (WOM).....	14
II.2.4 Kualitas Produk	18

II.2.5 Keputusan Pembelian.....	21
II.2.6 Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian	23
II.2.7 Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	24
II.3 Model Penelitian Empiris.....	24
II.4 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
III.1.1 Definisi Operasional	26
III.1.2 Pengukuran Variabel	27
III.2 Populasi dan Sampel.....	28
III.2.1 Populasi.....	28
III.2.2 Sampel	29
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
III.3.1 Jenis Data	30
III.3.2 Sumber Data.....	30
III.3.3 Pengumpulan Data.....	31
III.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	32
III.4.1 Teknik Analisis Data	32
III.4.1.2 Analisis Deskriptif.....	33
III.4.1.3 Analisis Inferensial	33
III.4.2 Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	40
IV.1.1 Oppo	40

IV.2 Deskripsi Data.....	40
IV.2.1 Deskriptif Data Responden.....	41
IV.3 Analisis Data Deskriptif	43
IV.4 Analisis Data Inferensial	46
IV.4.1 Model Pengukuran (Outer Model)	46
IV.4.1.1 Uji Validitas (<i>Convergent Validity</i>)	48
IV.4.1.2 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	49
IV.4.1.3 Uji Reliabilitas	50
IV.4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	51
IV.4.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R-Square)	51
IV.4.2.2 Uji Q Square.....	53
IV.4.3 Uji Hipotesis	52
IV.5 Pembahasan	54
IV.5.1 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian	55
IV.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	56
IV.6 Keterbatasan Penelitian	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	59
V.1 Kesimpulan	59
V.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Top Brand Indonesia.....	4
Tabel 2. Matrix Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. Pengukuran Variabel	28
Tabel 4. Penilaian Skala Likert.....	32
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen.....	32
Tabel 6. Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	33
Tabel 7. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	42
Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	43
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	43
Tabel 10. Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	44
Tabel 11. Statistik Deskriptif Variabel Word Of Mouth.....	45
Tabel 12. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	46
Tabel 13. Hasil Output Outer Loading Factor SmartPLS.....	49
Tabel 14. Fornell Lacker Criterium.....	50
Tabel 15. Average Variance Extranted (AVE).....	51
Tabel 16. Composite Reliability.....	51
Tabel 17. Cronbach's Alpha.....	52
Tabel 18. Nilai R-Square.....	52
Tabel 19. Path Coeffisient.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Pengguna Smartphone Di Indonesia	3
Gambar 2. Model Penelitian Empiris	25
Gambar 3. Langkah-Langkah PLS	34
Gambar 4. Model Diagram Jalur	36
Gambar 5. Outer Model.....	49
Gambar 6. Inner Model.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Matrix Penelitian Terdahulu.....	66
Lampiran 2. Kuesioner.....	69
Lampiran 3. Data Responden.....	75
Lampiran 4. Hasil Deskripsi Data Responden.....	78
Lampiran 5. Hasil Output Smart PLS.....	87
Lampiran 6. T-Tabel.....	90