



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL  
TOYOTA AVANZA DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**ENDRY FIKRY FAUZAN    2010111142**

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

**2024**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL  
TOYOTA AVANZA DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

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

**ENDRY FIKRY FAUZAN 2010111142**

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

**2024**

### PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Endry Fikry Fauzan

NIM : 2010111142

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

Jakarta, 13 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Endry Fikry Fauzan)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASISKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Endry Fikry Fauzan  
NIM : 2010111142  
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 Kualitas Produk, Harga, Word of Mouth Terhadap Keputusan  
Pembelian Mobil Toyota Avanza di Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). 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 : 13 Juni 2024

Yang menyatakan,



  
(Endry Fikry Fauzan)

NIM. 2010111142

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA AVANZA DI DKI JAKARTA

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**ENDRY FIKRY FAUZAN    2010111142**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 1 Juli 2024 dan dinyatakan  
memenuhi syarat untuk diterima



**Suharyati, S.E., M.M.**  
Ketua Penguji



**Diana Triwardhani, S.E., M.M., Ph.D**  
Penguji I



**Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M., CLIP**  
Penguji II



**Dr. Jubaedah, S.E., M.M.**  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Siti Hidayati, S.E., M.M.**  
Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di                   : Jakarta  
Pada tanggal                : 1 Juli 2024

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA AVANZA DI DKI JAKARTA**

**Oleh Endry Fikry Fauzan**

## **Abstrak**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui, menganalisis, membuktikan pengaruh kualitas produk, pengaruh harga dan pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan pembelian mobil Toyota Avanza di Jakarta. Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat Jakarta yang memiliki mobil Toyota. Total sampel yang diambil pada penelitian kali ini adalah sebanyak 100 responden, pengambilan sampel dilakukan dengan metode non Probability sampling dan metode yang digunakan yaitu metode Purposive sampling, pada penelitian kali ini memakai kuesioner dalam menghimpun data dari responden dan memakai PLS (Partial Least Square) kemudian dalam melakukan analisis menggunakan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil yang didapat dari penelitian ini yaitu bahwa (1) Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian mobil Toyota Avanza di Jakarta, (2) Harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian mobil Toyota Avanza di Jakarta, (3) *Word of Mouth* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian mobil Toyota Avanza di Jakarta.

Katakunci : *Kualitas Produk, Harga, Word of Mouth, Keputusan Pembelian*

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND WORD OF MOUTH ON THE DECISION TO PURCHASE A TOYOTA AVANZA CAR IN JAKARTA***

**By Endry Fikry Fauzan**

***Abstract***

*This research is quantitative research to find out, analyze, prove the influence of product quality, the influence of price and the influence of word of mouth on the decision to purchase a Toyota Avanza car in Jakarta. The population in this study is the people of Jakarta who own Toyota cars. The total sample taken in this research was 100 respondents, sampling was carried out using a non-probability sampling method and the method used was the purposive sampling method, in this research a questionnaire was used to collect data from respondents and used PLS (Partial Least Square) then in carrying out the analysis using the help of the SmartPLS 4.0 application. The results obtained from this research are that (1) Product Quality has a significant effect on the decision to purchase a Toyota Avanza car in Jakarta, (2) Price has a significant effect on the decision to purchase a Toyota Avanza car in Jakarta, (3) Word of Mouth has a significant effect on the decision to purchase a Toyota Avanza car in Jakarta.*

***Keywords:*** Product Quality, Price, Word of Mouth, Purchasing Decisions



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, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GENAP TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Senin, 1 Juni 2024:

Nama : Endry Fikry Fauzan  
No.Pokok Mahasiswa : 2010111142  
Program Studi : Manajemen S.1

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Mobil  
Toyota Avanza di DKI Jakarta  
dinyatakan **Lulus / Tidak Lulus \***)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, S.E., M.M	Ketua	1.
2	Diana Triwardhani, S.E., M.M., Ph.D	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M., CLIP	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta,

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari 2024 sampai dengan Juni 2024 dengan judul **”Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza Di Jakarta”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Allah Subhanahu Wa Ta’Ala atas seluruh Rahmat dan pertolongan-Nya, kemudian Ibu Dr. Jubaedah, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta, Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, M.M. selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta, Ibu Siti Hidayati, SE, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana UPN Veteran Jakarta, kemudian Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M, CLIP selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat. Selain itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada bapak ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama perkuliahan. Di samping itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih disampaikan kepada Kedua orang tua, adik, keluarga, teman, dan sahabat penulis yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Usulan penelitian ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sekalian. Penulis pun berharap agar usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 21 Maret 2024

Endry Fikry Fauzan

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	18
2.1.4 Harga.....	21
2.1.5 Word of Mouth.....	22
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	25
2.3 Model Penelitian.....	35
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	35
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	35

2.3.3 Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian .....	35
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN .....	37
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.1.1 Definisi Operasional .....	37
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1 Populasi .....	39
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1 Jenis Data.....	40
3.3.2 Sumber Data.....	41
3.3.3 Pengumpulan Data.....	41
3.4 Teknik Analisis Data.....	43
3.4.1 Analisis Deskriptif .....	43
3.4.2 Analisis Inferensial .....	45
3.5 Uji Hipotesis .....	50
3.5.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji T).....	50
BAB IV.....	53
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Profil Perusahaan .....	53
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	55
4.2.1 Deskripsi Responden.....	55
4.3 Analisis Hasil dan Hipotesis .....	59
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	59
4.3.2 Analisis Inferensial .....	63
4.3.3 Uji R Square .....	71
4.3.4 Uji Hipotesis .....	71
4.4 Pembahasan .....	73
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	76

4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
4.4.3 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	80
BAB V.....	83
SIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Simpulan.....	83
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	84
5.3 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
RIWAYAT HIDUP.....	90
LAMPIRAN.....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Mobil Terlaris 2021 – 2023.....	4
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. Matriks Pengukuran Variabel.....	38
Tabel 4. Skala Likert .....	42
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen.....	42
Tabel 6. Peringkat Jawaban Kuesioner.....	43
Tabel 7. Interpretasi Nilai Responden .....	44
Tabel 8. Deskripsi Usia Responden.....	54
Tabel 9. Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	55
Tabel 10. Deskripsi Pekerjaan Responden.....	55
Tabel 11. Deskripsi Domisili Responden.....	56
Tabel 12. Deskripsi Tipe Mobil Responden.....	56
Tabel 13. Indeks Variabel Keputusan Pembelian Responden.....	57
Tabel 14. Indeks Variabel Kualitas Produk Responden.....	58
Tabel 15. Indeks Variabel Harga Responden.....	59
Tabel 16. Indeks Variabel Word of Mouth Responden .....	60
Tabel 17. Hasil Output Loading Factor .....	62
Tabel 18. Hasil Output AVE.....	64
Tabel 19. Hasil Output Cross Loading.....	65
Tabel 20. Hasil Output Cronbach's Alpha.....	66
Tabel 21. Hasil Output R Square .....	68
Tabel 22. Hasil Output Uji T.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian.....	36
Gambar 2. Tahapan Partial Least Square .....	46
Gambar 3. Kerangka Model Penelitian.....	48
Gambar 4. Grafik Usia responden .....	54
Gambar 5. Grafik Jenis kelamin responden.....	55
Gambar 6. Grafik Pekerjaan responden.....	56
Gambar 7. Grafik Domisili responden.....	56
Gambar 8. Grafik Tipe Mobil Responden .....	57
Gambar 9. Outer Model.....	61
Gambar 10. Inner Model.....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	56
Lampiran 2. Tabulasi Data Keputusan Pembelian (Y).....	90
Lampiran 3. Tabulasi Data Kualitas Produk (X1).....	93
Lampiran 4. Tabulasi Data Harga (X2) .....	96
Lampiran 5. Tabulasi Data Word of Mouth (X3).....	99
Lampiran 6. Hasil Deskripsi Data Responden .....	102
Lampiran 7. Hasil Data Penelitian.....	103