



**PENGARUH GAYA HIDUP, *WORD OF MOUTH*, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PEGIPEGI**

**SKRIPSI**

**ALYA AULINAWAN 1610111004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2020**



**PENGARUH GAYA HIDUP, *WORD OF MOUTH*, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PEGIPEGI**

**SKRIPSI**

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

**ALYA AULINAWAN 1610111004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2020**

### PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Alya Aulinawan

Nim : 1610111004

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

Jakarta, 24 Juni 2020

Yang menyatakan,

A 6000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila logo and the text 'BETERAI TEMPEL', 'REPUBLIK INDONESIA', and '6000'. The signature is in black ink.

Alya Aulinawan

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tanga dibawah ini:

Nama : Alya Aulinawan  
Nim : 1610111004  
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 berjudul:

**Pengaruh Gaya Hidup, *Word Of Mouth*, dan Kualitas Layanan Terhadap  
Keputusan Pembelian Pada PegiPegi**

Beserta permagkat 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 : 24 Juni 2020

Yang menyatakan,



Alya Aulinawan

# SKRIPSI

## PENGARUH GAYA HIDUP, WORD OF MOUTH, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEGIPEGI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ALYA AULINAWAN      1610111004

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada : 07 Juli 2020

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. MB. Nani Ariani., SE., MM  
Ketua Penguji



Dr. Alfatih Manggabarani, SE., M.Si

Penguji I



Dr. Iwan Kresna Setiadi.,  
SE., MM

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, SE., MM  
Ketua Jurusan



Wahyudi, SE., MM  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 07 Juli 2020

***THE INFLUENCE OF LIFESTYLE, WORD OF MOUTH, AND  
SERVICE QUALITY ON PURCHASING DECISIONS ON  
PEGIPEGI***

***By Alya Aulinawan***

***Abstract***

*This research is a quantitative study that aims to determine the effect of lifestyle, word of mouth, and service quality on purchasing decisions. The population in this study are consumers who know and use the services of PegiPegi in Tebet sub – distric, South Jakarta. The size of the sample taken 75 respondents with probability sampling technique and simple random sampling meth0d. Data collection is done through the distribution of questionnaires with the analysis technique ussed is the partial least square (PLS) analysis method with SmartPLS 3.0 softwarre. The results of this study indcate that (1) lifestyle doesn't have a positive and significant effect on purchasing decisions with a coefficient value of 0,289 (2) word of mouth has a positive and not significant effect on purchasing decisions with a coefficient value of 0,082 (3) quality of service has a positive and significant to the purchase decisiions eith a coefficient of 0,537.*

*Keywords: Lifestyle, Word Of Mouth, Service Quality, Purchasing Decisions.*

# **PENGARUH GAYA HIDUP, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEGIPEGI**

**Oleh Alya Aulinawan**

## **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya hidup, *word of mouth*, kualitas layanan terhadap keputusan pembelian. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengetahui dan menggunakan jasa PegiPegi di Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan. Ukuran sampel yang diambil 75 responden dengan teknik pengambilan sampel *probability sampling* dan metode pengambilan sampel *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis *partial least square* (PLS) dengan *software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) gaya hidup tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan nilai koefisien sebesar 0,289 (2) *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan nilai koefisien sebesar 0,082 (3) kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan nilai koefisien sebesar 0,537.

Kata kunci: Gaya Hidup, *Word Of Mouth*, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian.

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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 TA. 2019/2020

Hari ini Selasa, tanggal 07 Juni 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Alya Aulinawan

NIM : 1610111004

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Pengaruh Gaya Hidup, *Word Of Mouth*, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PegiPegi

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

#### Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. MB. Nani Ariani., SE., MM	Ketua	
2	Dr. Alfatih Manggabarani, S.E., M.Si	Anggota I	
3	Dr. Iwan Kresna Setiadi., SE., MM	Anggota II **)	

#### Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 07 Juni 2020

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi Manajemen

Program Sarjana

Wahyudi.,S.E.,M.M.



## PRAKATA

Assalamualaikum warahmatullahi wabaraktuh.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah – Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW serta para keluarga dan sahabat Beliau yang telah memberikan tauladan dan dalam kehidupan dunia akhirat.

Judul penyusunan skripsi **“Pengaruh Gaya Hidup, Word Of Mouth, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PegiPegi”** tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta kemurahan hati dari berbagai pihak. Karena itu rasa syukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT penulis juga menyampaikan rasa sangat terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Areftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Program Sarjana, Bapak Wahyudi, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Bapak Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Nobelson, M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Nobelson, M.M selaku Wakil Dekan I dan Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Selain itu, penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberi motivasi saya dalam penyusunan skripsi, serta penulis mengucapkan terima kasih kepada teman – teman SDN Tebet Barat 07 Pagi, teman – teman SMAN 43 Jakarta terutama Bestarinata, Dini Rizqi Lestari, Dewi Hanifah, Livia Wulandari, Sisca Nurfatimah, Syifa Hadista Monri, dan Wiwin Pratiwi, teman – teman S1 Manajemen 2016 terutama Dea Sinta Novella Kartika, Putri Nafra Berliana, Afifah Dwiyanthi, Sheila Sylvia, Eka Wulandari, Tita Claudia, Nadia Safitri, Vinny Herviani, Sastika Saraswati, dan Anggi Pebriyanti yang memberi pendapat, berdiskusi, memotivasi, mendoakan, dan memberikan kesan selama empat tahun bersama.

Akhirnya penulis berharap kepada pembaca dapat memberikan saran yang sifatnya membangun dan semoga skripsi ini berguna bagi penulis, pembaca, alamamater, bangsa, dan agama khususnya meningkatkan kualitas pendidikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 7 April 2020

Alya Aulinawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.2 Gaya Hidup .....	16
2.1.2.1 Pembahasan Gaya Hidup .....	16
2.1.3 <i>Word Of Mouth</i> .....	19
2.1.3.1 Pembahasan <i>Word Of Mouth</i> .....	20
2.1.4 Kualitas Layanan .....	23
2.1.4.1 Pembahasan Kualitas Layanan .....	23
2.1.5 Keputusan Pembelian .....	26

2.1.5.1 Pembahasan Keputusan Pembelian .....	26
2.2 Model Penelitian Empirik .....	30
2.3 Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	32
3.1.1 Definisi Operasional .....	32
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	33
3.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1 Populasi .....	34
3.2.2 Sampel .....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.3.1 Jenis Data .....	35
3.3.2 Sumber Data .....	35
3.3.3 Pengumpulan Data .....	35
3.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	37
3.4.1 Analisis Data .....	37
3.4.1.1 Analisis Deskriptif .....	37
3.4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	39
3.4.2.1 Uji Validitas .....	39
3.4.2.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.5 Uji Hipotesis .....	41
3.5.1 Uji t .....	41
3.5.2 Uji Koefisien Determinasi .....	42
3.5.3 Kerangka Model Penelitian .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	44
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	44
4.1.2 Deskripsi Data Penelitian .....	45
4.1.2.1 Analisis Deskripsi Data Responden .....	45
4.1.2.2 Analisis Deskripsi Data Penelitian .....	49

4.1.3 Uji Kualitas Data .....	54
4.1.3.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	55
4.1.3.2 Uji Validasi Konvergen .....	56
4.1.3.3 Uji Validitas Diskriminan .....	58
4.1.3.4 Uji Reliabilitas .....	59
4.1.4 Uji Hipotesis .....	60
4.1.4.1 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	60
4.1.4.2 R – Square .....	60
4.1.4.3 Uji T – Statistik .....	61
4.2 Pembahasan .....	63
4.2.1 Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Pada PegiPegi .....	63
4.2.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pada PegiPegi .....	64
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PegiPegi .....	65

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	67
5.3 Saran .....	68

## **DAFTAR PUSTAKA ..... 70**

### **RIWAYAT HIDUP**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Durasi Pengguna Internet .....	2
Tabel 2. Situs Penyedia Layanan Tiket Banyak Dikunjungi .....	4
Tabel 3. Layanan Populer OTA untuk Reservasi Tiket dan Hotel dalam Enam Bulan terakhir .....	5
Tabel 4. Pengukuran Variabel .....	33
Tabel 5. Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	35
Tabel 6. Kisi – Kisi Instrumen .....	36
Tabel 7. Peringkat Jawaban Kuesioner .....	37
Tabel 8. Intrepretasi Nilai Persentase Responden .....	38
Tabel 9. Tingkat Reliabilitas .....	40
Tabel 10. Karateristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	46
Tabel 11. Karateristik Responden Menurut Usia .....	46
Tabel 12. Karateristik Responden Menurut Pekerjaan .....	47
Tabel 13. Karateristik Responden Menurut Pendapatan atau Uang Saku .....	48
Tabel 14. Interprestasi Nilai Persentase Responden .....	49
Tabel 15. Hasil Jawaban Responden akan Variabel Gaya Hidup .....	50
Tabel 16. Hasil Jawaban Responden akan Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....	51
Tabel 17. Hasil Jawaban Responden akan Variabel Kualitas Layanan .....	52
Tabel 18. Hasil Jawaban Responden akan Variabel Keputusan Pembelian .....	53
Tabel 19. <i>Outer Loading Factor Output PLS</i> .....	57
Tabel 20. <i>Fornell – Lacker Criterium</i> .....	58

Tabel 21. Average Variance Extracted (AVE) .....	59
Tabel 22. Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 23. R – Square dan R – Square Adjusted .....	61
Tabel 24. Uji T – Statistik .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Internet .....	2
Gambar 2. Pertumbuhan Pengguna Internet .....	3
Gambar 3. Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian .....	43
Gambar 5. Outer Model .....	55
Gambar 6. Inner Model .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Data Kuesioner 75 Responden
- Lampiran 4. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 6. Hasil *Output Outer Model* PLS
- Lampiran 7. Hasil *Output Inner Model* PLS
- Lampiran 8. Hasil *Output Model* PLS
- Lampiran 9. R Tabel dan T Tabel
- Lampiran 10. Bukti Sebar
- Lampiran 11. Hasil Turnitin