

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada pengguna *Smartphone* Xiaomi di Pematang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1

NANDA ADITYA PRAMURGIANTO

1902010089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada pengguna Smartphone Xiaomi di Pematang)



SKRIPSI

NANDA ADITYA PRAMURGIANTO
1902010089

Diperiksa dan disetujui oleh :
Pembimbing



Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si
NIK.2160159




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Nanda Aditya Pramurgianto
Nim : 1902010089
Program studi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Peguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada pengguna *Smartphone* Xiaomi di Pemasang).**

Telah berhasil dipertaruhkan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen SI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Dewan Penguji

1. Ketua Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si ()
2. Anggota I Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM ()
3. Anggota II Hermin Endratno, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal :

Mengetahui

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Asstec. Prof. Dr. Agelati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Aditya Pramurgianto
Nim : 1902010089
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan sebenar-benarnya serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 14 Desember 2023

Yang menyatakan



Nanda Aditya Pramurgianto

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi ilmu pengetahuan saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Aditya Pramurgianto
Nim : 1902010089
Program studi : Manajemen SI
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Pengguna *Smartphone*
Xiaomi di Pemalang)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 14 Desember 2023

Yang Menyatakan,



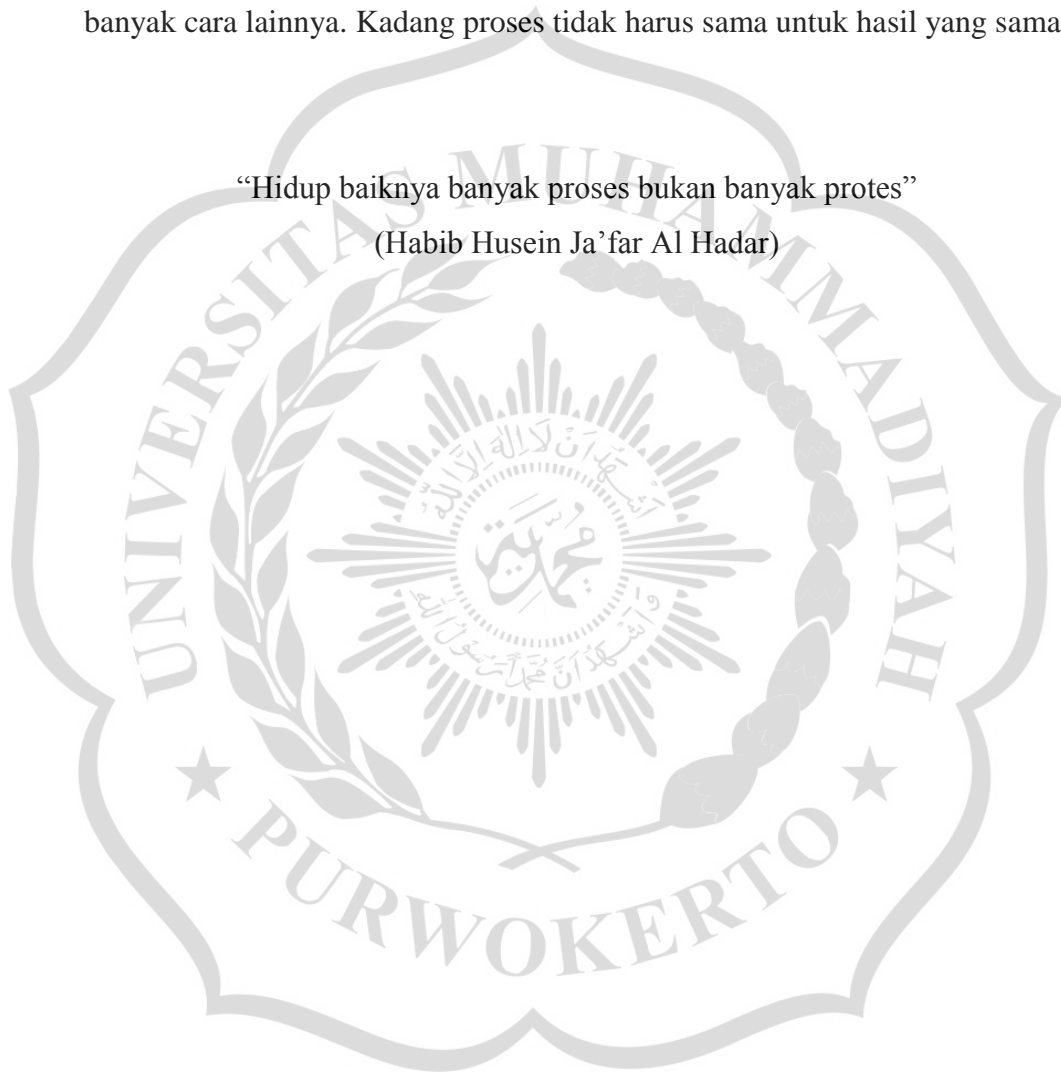
Nanda Aditya Pramurgianto

MOTTO

Untuk menjadi hasil 10 tidak harus 5+5, bisa 6+4, bisa 7+3 ,bisa juga 12-2 dan masih banyak cara lainnya. Kadang proses tidak harus sama untuk hasil yang sama.

“Hidup baiknya banyak proses bukan banyak protes”

(Habib Husein Ja'far Al Hadar)



PERSEMBAHAN



Dengan mengucap Basmallah dan syukur, kupersembahkan skripsi ini

Kepada :

Kedua orangtuaku tercinta Ayahanda Murjanto dan Ibu Sugiarti

Sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terimakasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang telah diberikan selama ini. Terimakasih atas doa yang tak pernah putus dan semangat yang tak ternilai, semoga Allah subhanahu wa ta a'la membalas dan memberkahi segalanya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat rahmat karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna *Smartphone* Xiaomi". Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moral maupun material baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini sehingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M selaku dosen penguji I dan Hermin Endratno, S.E., M.Si selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat

membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan membimbing saya selama di bangku perkuliahan sehingga saya bisa menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Untuk kedua orang tua saya yang tercinta Bapak Murjanto dan Ibu Sugiarti, serta kakakku Nindya Pramurgianti dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanan baik dari segi moral maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk sahabat saya Anan, Ikmal, Alfen, Arsyad, Ambi, Imam, udin dan teman teman lain yang tidak bisa saya sebutkan yang selalu mensupport penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Untuk PALKOR x P.A.G yang selalu mensupport dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Jodoh penulis, kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak mengetahui keberadaanmu. Karena penulis yakin bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya.

11. Terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu. Akhir kata penulis berharap dan berdoa semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap kepada Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu Amiin. Wassalamualaikum wr.wb

Purwokerto, 14 Desember 2023

Penulis


(Nanda Aditya Pramurgianto)

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada pengguna *Smartphone* Xiaomi di Pemalang)**

Nanda Aditya Pramurgianto¹,
Program Studi Manajemen S1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
nandaadityap9@gmail.com

Muchammad Agung Miftahuddin²,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
muchammadagungm@gmail.com

ABSTRAK

Riset ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk dan *word of mouth* terhadap kepuasan konsumen pada pengguna *Smartphone* Xiaomi. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen produk pengguna *smartphone* Xiaomi di Pemalang, sebanyak 110 responden dengan metode survei sebagai pengumpulan data. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan melalui metode *Purposive sampling* yaitu konsumen yang masih aktif menggunakan dan pembeliannya lebih dari 2 kali.

Dengan menggunakan software SPSS melalui uji Regresi Berganda, diindikasikan bahwa secara simultan harga, kualitas produk dan *word of mouth* berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen. Adapun bahwa secara parsial harga, kualitas produk dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, *Word Of Mouth*

**THE EFFECT OF PRICE, PRODUCT QUALITY AND WORD OF MOUTH
ON CONSUMER SATISFACTION
(Study on *Xiaomi Smartphone* users in Pematang)**

Nanda Aditya Pramurgianto¹,
Management Study Program S1
Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of Purwokerto
nandaadityap9@gmail.com

Muchammad Agung Miftahuddin²,
Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of Purwokerto
muchammadagungm@gmail.com

ABSTRACT

*This research aims to analyze the effect of price, product quality and word of mouth on consumer satisfaction in *Xiaomi Smartphone* users. The population in this study is consumers of *Xiaomi smartphone* user products in Pematang, as many as 110 respondents with the survey method as data collection. The number of samples taken in this study was determined through the Purposive sampling method, namely consumers who are still actively using and purchasing more than 2 times.*

By using SPSS software through Multiple Regression tests, it is indicated that simultaneously price, product quality and word of mouth have a simultaneous effect on consumer satisfaction. As for partial price, product quality and word of mouth have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

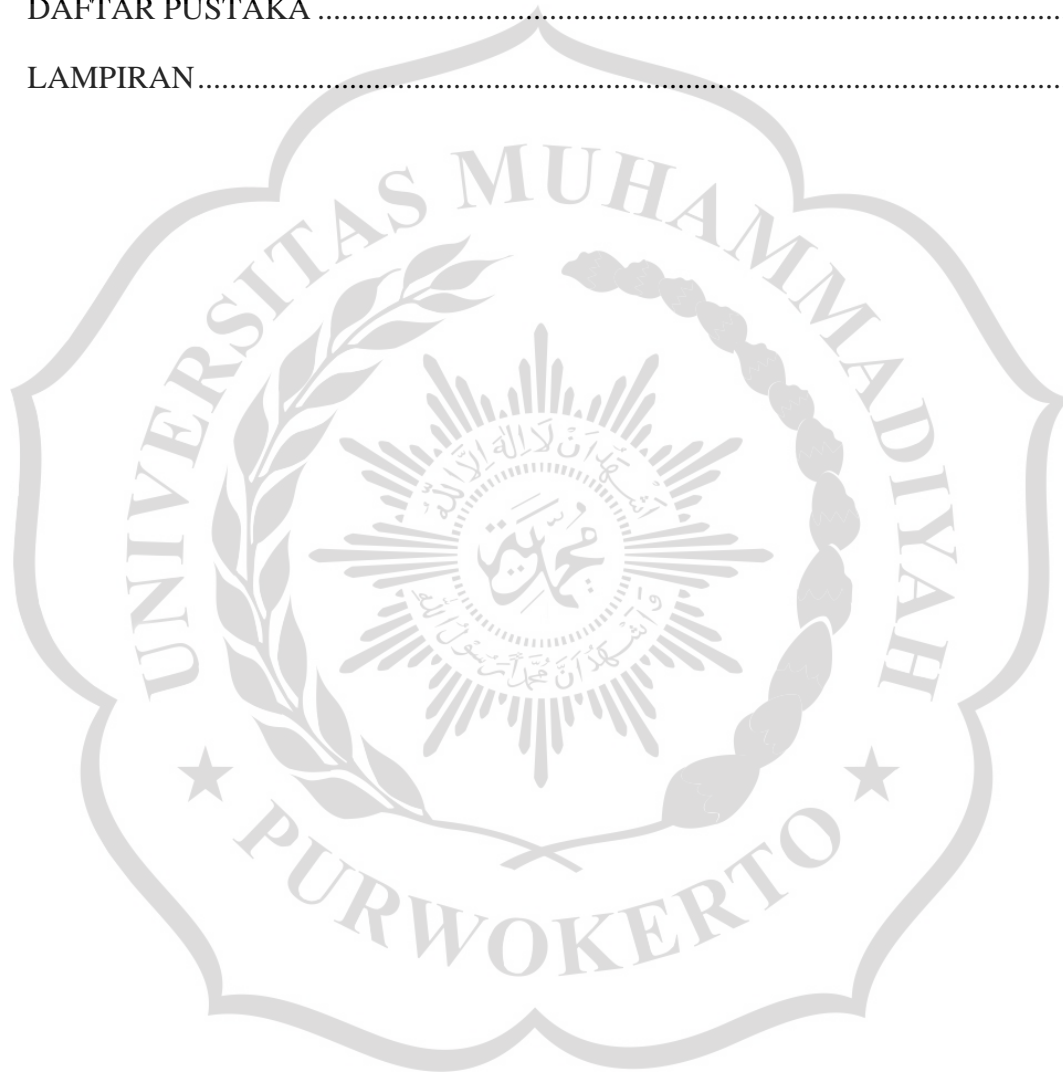
Keywords : Price, Product Quality, Word Of Mouth

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11

A. Landasan Teori.....	11
B. Hasil penelitian terdahulu	25
C. Kerangka Pikir	30
D. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi	38
C. Sampel.....	39
D. Metode Pengumpulan Data.....	40
E. Variabel Penelitian.....	41
F. Definisi Operasional.....	42
G. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian	56
B. Deskripsi Responden.....	57
C. Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	61
D. Uji Instrumen	66
E. Uji Asumsi Klasik.....	68
F. Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
G. Uji Kecocokan Model	73
H. Rangkuman	80
I. Pembahasan.....	81
BAB V PENUTUP.....	89

A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan.....	89
C. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95

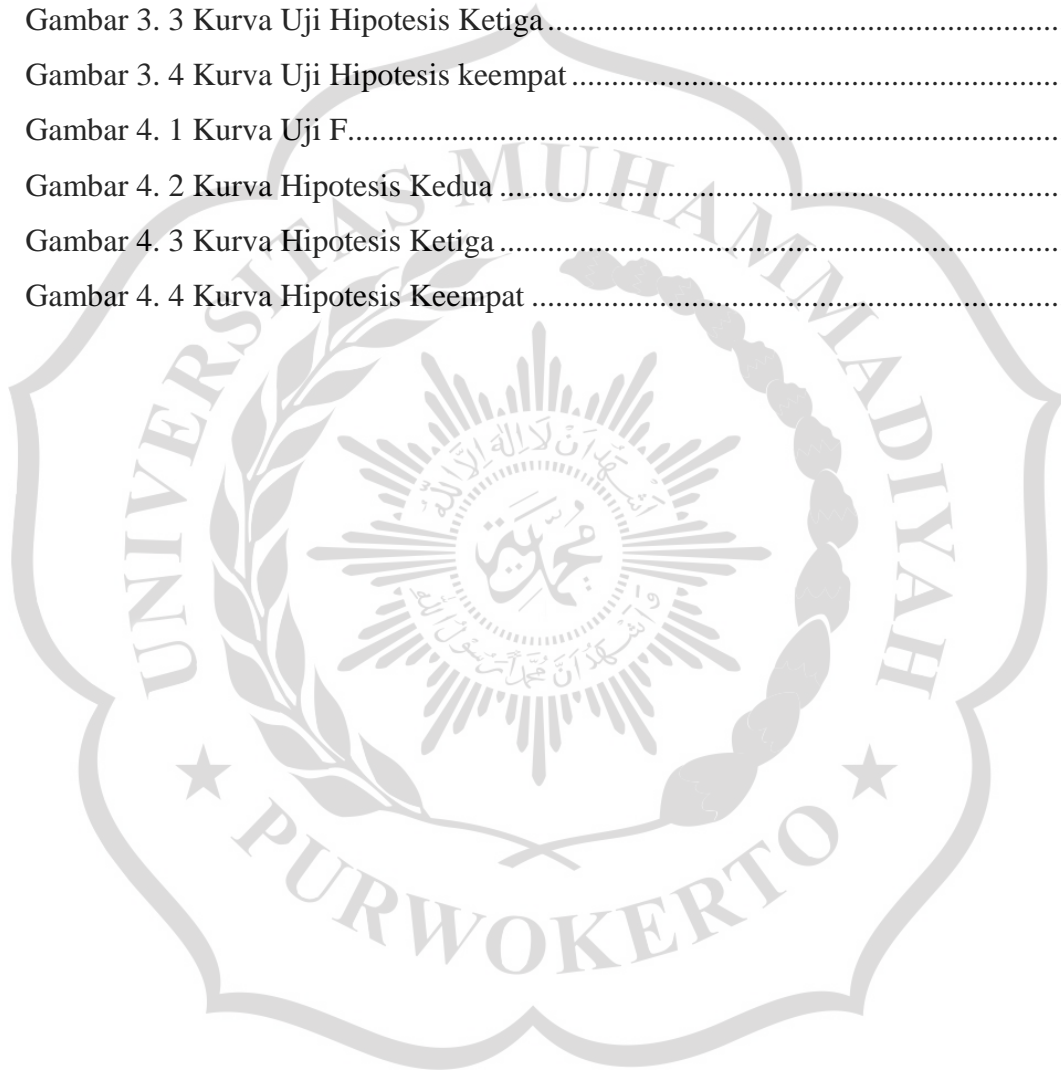


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top brand index kategori Smartphone tahun 2019 - 2022.....	2
Tabel 1. 2 Daftar harga smartphone Xiaomi Terbaru 2023	2
Tabel 1. 3 Data pra survey jumlah pengguna Smartphone	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Jumlah Penduduk di 4 Kecamatan di Kabupaten Pematang Jaya 2022.....	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	44
Tabel 4. 1 Response Rate (RR)	57
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	59
Tabel 4. 4 Domisili.....	59
Tabel 4. 5 Pekerjaan.....	60
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Harga.....	62
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk.....	63
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Word Of Mouth.....	64
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4. 13 Hasil uji multikolinearitas	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedasitas	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji Determinasi.....	74
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	75
Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial (Uji t)	76
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka pemikiran	37
Gambar 3. 1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	52
Gambar 3. 2 Uji Hipotesis Kedua	53
Gambar 3. 3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	54
Gambar 3. 4 Kurva Uji Hipotesis keempat.....	55
Gambar 4. 1 Kurva Uji F.....	76
Gambar 4. 2 Kurva Hipotesis Kedua	77
Gambar 4. 3 Kurva Hipotesis Ketiga.....	78
Gambar 4. 4 Kurva Hipotesis Keempat	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	96
Lampiran 2 Data Responden.....	102
Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden	105
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner	106
Lampiran 5 Analisis Deskriptif Statistik.....	120
Lampiran 6 Uji Validitas.....	122
Lampiran 7 Uji Reliabilitas.....	124
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik	125
Lampiran 9 Uji Regresi Linear Berganda, Determinasi, Uji F dan Uji t	126
Lampiran 10 R tabel.....	127
Lampiran 11 F tabel.....	128
Lampiran 12 T tabel.....	129
Lampiran 13 Dokumentasi penelitian.....	130
Lampiran 14 Surat izin penelitian.....	131
Lampiran 15 Bukti lolos Turnitin.....	132