

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*,
MOTIVASI KONSUMEN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK**

(Studi Pada Pengguna Produk Baja Ringan)



SKRIPSI

Diajukan sebagian salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

TANTRI NUUR AFIFAH

2002010316

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*,
MOTIVASI KONSUMEN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK**

(Studi Pada Pengguna Produk Baja Ringan)



SKRIPSI

Diajukan sebagian salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**TANTRI NUUR AFIFAH
2002010316**

**Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang
Bertanda tangan di bawah ini:**

Pembimbing



**Totok Haryanto, S.E., MM.
NIK. 2160729**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

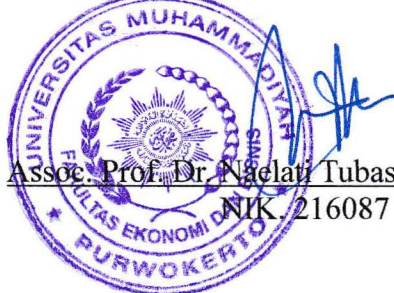
Nama : Tantri Nur Afifah
NIM : 2002010316
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, *Word Of Mouth*, Motivasi Konsumen, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk (Studi pada Pengguna Baja Ringan)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok Haryanto, S.E., M.M ()
Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M ()
Anggota 2 : Dr. Fatmah Bagis, S.E., M.Si ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 22 Juli 2024

Mengettahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Ngelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 216087

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Tantri Nuur Afifah
NIM : 2002010316
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah karya saya dan semua sumber baik yang 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, 22 Juli 2024
Penulis



Tantri Nuur Afifah

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tantri Nuur Afifah
NIM : 2002010316
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, MOTIVASI
KONSUMEN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK”**

(Studi pada Pengguna Produk Baja Ringan)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, 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.

Purwokerto, 22 Juli 2024

Penulis



Tantri Nuur Afifah

MOTTO

‘Wahai jiwa yang tenang’

(Q.S Al-Fajr : 27)

‘Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.’

(Q.S Al-Baqarah : 216)

‘Pada akhirnya takdir Allah selalu baik. Walau terkadang perlu air mata untuk menerimanya’

(Umar Bin Khattab)

‘Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan’

(Q.S Al-Insyirah : 5)

HALAMAN PERSEMBAHAN



skripsi ini dipersembahkan sebagai tanda terimakasih kepada:

Kedua orang tua saya Bapak H. Sunaryo dan Ibu Hj. Jarwati sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tak terhingga atas pengorbanan, kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan do'a yang telah diberikan selama ini.

Kakak-kakak saya Siti Cory, Mita Ernawati, Ozi Rofiqur sebagai tanda terimakasih atas segala motivasi yang selalu ditanamkan untuk mendidik saya, dan segala dukungan yang telah diberikan kepada saya.

Diri saya sendiri Tantri Nuur Afifah, terima kasih karena telah bertahan hingga berhasil menyelesaikan penulisan ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan berjuang sampai dititik ini, banyaknya air mata yang jatuh dalam proses penulisan ini segalanya sudah terbayarkan, terimakasih.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Saya panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat dan rahmat-Nya, Saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam, yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang. 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. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, akan sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Totok Haryanto, S.E., MM. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyediakan ruang, waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan serta memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M. selaku dosen penguji I dan Dr. Fatmah Bagis, S.E., M.Si. selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran dan masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan membimbing saya selama di bangku perkuliahan sehingga saya bisa menyelesaikan studi dengan baik.
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.

7. Untuk kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang selama hidupnya sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah. Terima kasih untuk Bapak H. Sunaryo, S.H dan Ibu Hj. Jarwati atas segalanya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat.
8. Untuk Kakak-kakak saya yang senantiasa selalu memberikan motivasi, dukungan mental, semangat, dan doa-doa. Terima kasih atas segala hal baik yang diberikan selama ini.
9. Teman-teman saya Meli Fatikasari dan Farhati Nuraini yang senantiasa berbesar hati membantu proses penulisan skripsi ini, terima kasih selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit penulis, serta semua pihak yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Tantri Nuur Afifah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. walau seringkali merasa putus asa atas kegagalan kegagalan yang terjadi, namun terima kasih karena tetap memilih untuk selalu berusaha dan bertahan sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini. Segala proses yang sudah dilalui patut untuk dirayakan, maka berbahagialah untuk diriku, mari rayakan semua pencapaian saat ini dan pencapaian-pencapaian lain dimasa depan.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin

Wassalamualaikum Wr.Wb

Purwokerto, 22 Juli 2024
Penulis



Tantri Nuur Afifah

**“PENGARUH KUALITAS PEODUK, *WORD OF MOUTH*, MOTIVASI
KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK”**

(Studi pada pengguna produk baja ringan)

Tantri Nur Afifah¹, Totok Haryanto²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email: tantrinuura03@gmail.com
feb.ump.th@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas Produk, *word of mouth*, motivasi konsumen, dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian produk baja ringan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Kesugihan dan Kroya yang memiliki total penduduk berjumlah 256.990. Sampel dalam penelitian adalah masyarakat pengguna produk baja ringan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan jumlah sampel sebanyak 130 responden. Teknik analisis data yang digunakan, (*outer model*) uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas, (*inner model*) *r-square* dan *path coefficient*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. *Word of mouth* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Motivasi konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: kualitas produk, *word of mouth*, motivasi konsumen, kepercayaan

"THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, WORD OF MOUTH, CONSUMER MOTIVATION AND TRUST ON PRODUCT PURCHASE DECISIONS"

(Study on users of mild steel products)

Tantri Nur Afifah¹, Totok Haryanto²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email: tantrinuura03@gmail.com
feb.ump.th@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the product quality, word of mouth, consumer motivation and trust in purchasing decisions for light steel products users. This type of research uses quantitative research. The population in this study was Kesugihan and Kroya Districts society which total population of 256,990. The samples in the research were people who use light steel products. Sampling determines in this research used purposive sampling technique. Based on the certain criteria, it obtained 130 respondents. The data analysis techniques used are (outer model) convergent validity test, discriminant validity test, reliability test, (inner model) r-square and path coefficient. The research results explain that the product quality variable has a significant positive effect on purchasing decisions. word of mouth has no effect on purchasing decisions. Consumer motivation has a significant positive effect on purchasing decisions. Trust has a significant positive effect on purchasing decisions.

Keywords: product quality, *word of mouth*, consumer motivation, trust

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Perilaku Konsumen.....	13
2. Keputusan Pembelian.....	15
3. Kualitas Produk.....	18
4. <i>Word Of Mouth</i>	21
5. Motivasi Konsumen.....	23
6. Kepercayaan.....	27
B. Hasil Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pemikiran.....	39

D. Hasil Hipotesis.....	42
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel.....	44
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	46
D. Variabel Penelitian.....	47
E. Definisi Operasional.....	48
F. Metode Analisis Data.....	54
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Hasil Penelitian.....	59
1. Gambaran Umum.....	59
2. Respon Rate	60
3. Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
4. Analisis Karakteristik Deskriptif	65
5. Hasil Evaluasi Model.....	73
6. Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V.....	88
PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Keterbatasan Penelitian.....	88
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1.....	30
Tabel 3. 1.....	46
Tabel 3. 2.....	49
Tabel 4. 1.....	60
Tabel 4. 2.....	61
Tabel 4. 3.....	62
Tabel 4. 4.....	63
Tabel 4. 5.....	63
Tabel 4. 6.....	64
Tabel 4. 7.....	65
Tabel 4. 8.....	67
Tabel 4. 9.....	68
Tabel 4. 10.....	70
Tabel 4. 11.....	72
Tabel 4. 12.....	74
Tabel 4. 13.....	76
Tabel 4. 14.....	77
Tabel 4. 15.....	78
Tabel 4. 16.....	79
Tabel 4. 17.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penggunaan Produk Baja Ringan	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Diagram Jalur	42
Gambar 4. 1 Kerangka Model SmartPLS 3	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2 : Tabulasi Data	106
Lampiran 3 : Data Penyebaran Kuesioner	121
Lampiran 4 : Karakteristik Responden	122
Lampiran 5 : Analisis Karakteristik Deskriptif	124
Lampiran 6 : Uji Instrumen Data	129
Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian.....	138
Lampiran 8 : Turnitin	141
Lampiran 9 : Proofreading	143

