

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK,
GAYA HIDUP DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Pengguna *Smartphone* iPhone di Purwokerto)



SKRIPSI

(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen)

**SALSA PUTRI PRADIVA AZZAHRA
2002010035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK,
GAYA HIDUP DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Pengguna *Smartphone* iPhone di Purwokerto)



SKRIPSI

(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen)

SALSA PUTRI PRADIVA AZZAHRA

2002010035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK,
GAYA HIDUP DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Pengguna *Smartphone* iPhone di Purwokerto)



SKRIPSI

(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen)

Disusun Oleh :

SALSA PUTRI PRADIVA AZZAHRA

2002010035

Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing



Dr. Erny Rachmawati S.E., M.M

NIK. 2160122

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Salsa Putri Pradiva Azzahra
NIM : 2002010035
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh *Word Of Mouth*, Citra Merek, Gaya Hidup dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. (Studi Kasus Pada Pengguna *Smartphone* iPhone Di Purwokerto).**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M. ()
Anggota 1 : Hermin Endratno, S.E., M.Si ()
Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 8 Agustus 2024

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Yaelati Tubastuvi, SE., M.Si
NIR/2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsa Putri Pradiva Azzahra
NIM : 2002010035
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Yang Membuat Pernyataan



Salsa Putri Pradiva Azzahra

MOTTO

“Dan besabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”
(Qs. Ar-Ruum:60)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.”
(Boy Candra)

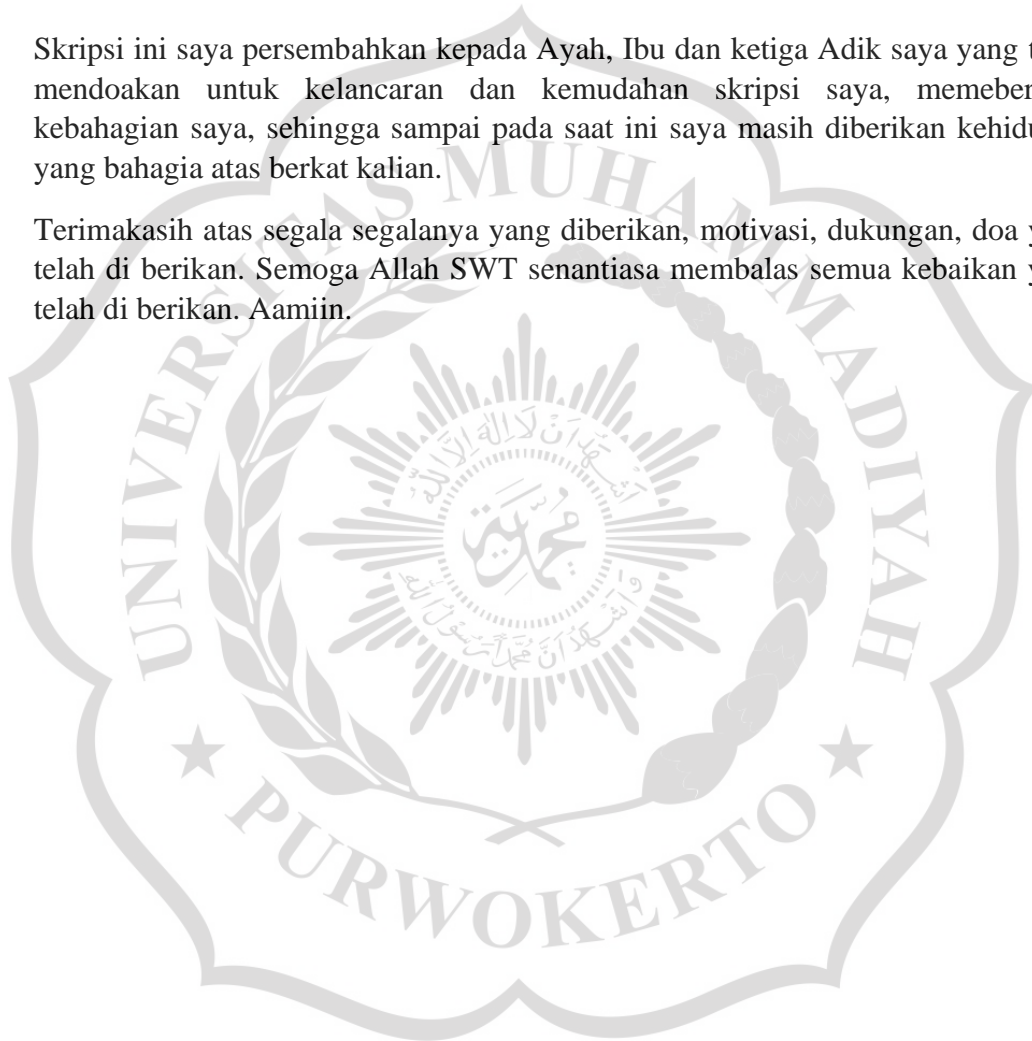
“Musuh yang Paling Berbahaya di atas Dunia Ini Adalah Penakut dan Bimbang. Teman yang Paling Setia, Hanyalah Keberanian dan Keyakinan yang Teguh”.
(Andrew Jackson)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, atas segala rahmat karunia serta kenikmatannya yang telah di berikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi saya ini dengan penuh lika-liku dan proses yang tidak mudah.

Skripsi ini saya persembahkan kepada Ayah, Ibu dan ketiga Adik saya yang telah mendoakan untuk kelancaran dan kemudahan skripsi saya, memeberikan kebahagiaan saya, sehingga sampai pada saat ini saya masih diberikan kehidupan yang bahagia atas berkat kalian.

Terimakasih atas segala segalanya yang diberikan, motivasi, dukungan, doa yang telah di berikan. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah di berikan. Aamiin.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Hermin Endratno, S.E., M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Manajemen;
6. Restu Frida Utami, S.E., M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Manajemen;
7. Luthfi Zamakhsyari, S.E., M.,Si selaku dosen pembimbing akademik saya yang sudah memberikan semangat, bimbingan, masukan dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir;
8. Bapak/ibu dosen dan seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan;

9. Ayahanda tercinta, Ayah Purwadi. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik saya, memotivasi, memberikan dukungan hingga saya mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan didunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, Aamiin;
10. Pintu surgaku, Ibunda Sri Windiarti. Terima kasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga saya bisa tumbuh dewasa dan mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan didunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, Aamiin;
11. Yang tersayang kedua adik saya, Erfatan Ghani Firizky dan Aghnia Khaira Lubna yang selalu menghibur, memberikan semangat dan motivasi selama ini serta doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga terselesaikan skripsi ini;
12. Sahabat lelaki saya, Arfan Maulana. Terima kasih selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, menjadi teman keluh kesah, dan memberikan semangat yang luar biasa sehingga terselesaikannya skripsi serta memberikan kenangan indah selama saya berkuliah di Purwokerto;
13. Teman saya, Nunik, Afina, Fathya, Addiesty, Irfan, Nabila dan Fairuz. Terima kasih telah memberikan dukungan, menghibur, motivasi dan semangat untuk pantang menyerah;
14. Semua pihak yang telah mambantu dalam penyusunan skripsi ini

hingga selesai yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu;

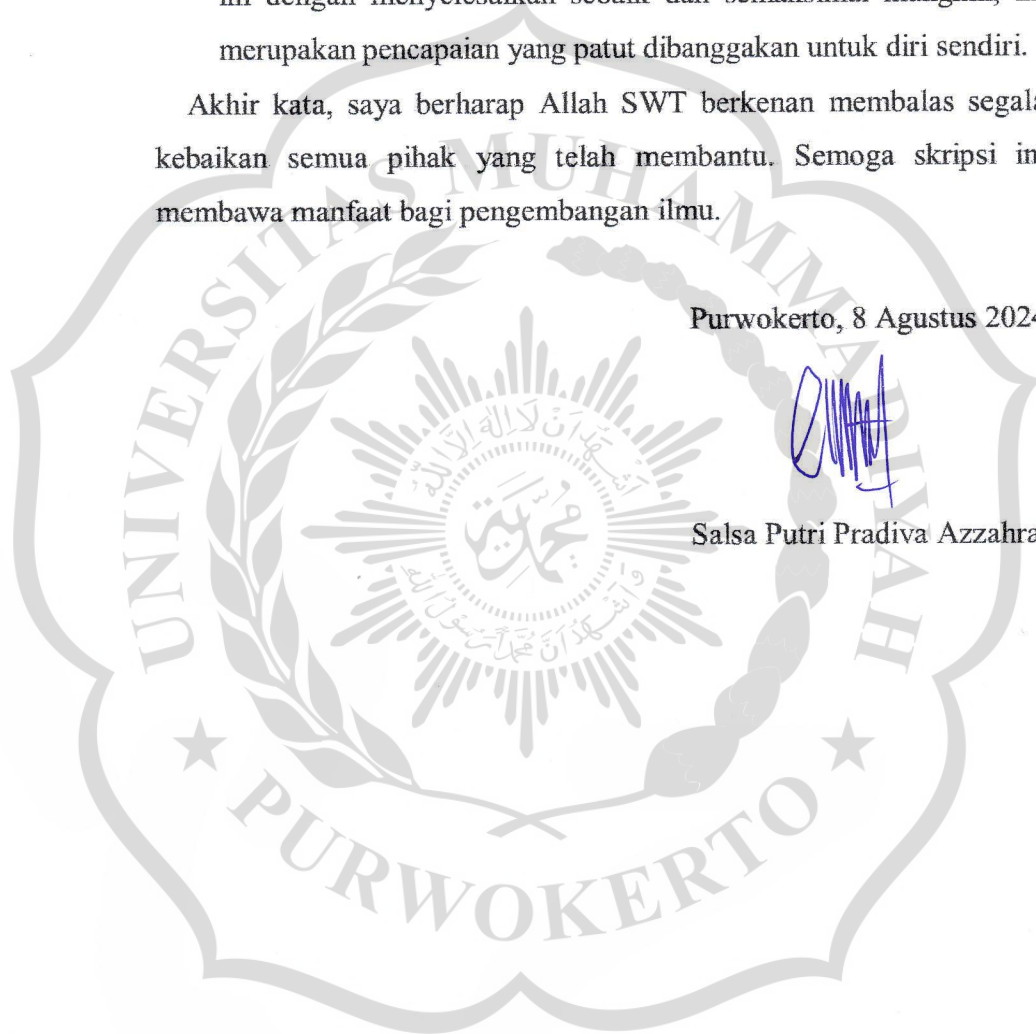
15. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

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

Purwokerto, 8 Agustus 2024



Salsa Putri Pradiva Azzahra



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Salsa Putri Pradiva Azzahra
NIM : 2002010035
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muahmmadiyah Purwokerto karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK, GAYA HIDUP DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pada Pengguna *Smartphone* iPhone Di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/menginformasikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat mempublikasi, 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 : 8 Agustus 2024
Yang Menyatakan



Salsa Putri Pradiva Azzahra

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, CITRA MEREK, GAYA HIDUP DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Pada Pengguna *Smartphone* iPhone di Purwokerto)

Salsa Putri Pradiva Azzahra¹, Dr. Erny Rachmawati S.E., M.M²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Bisnis^{(1) (2)} Universitas Muhammadiyah Purwokerto^{(1) (2)}

azzahrasalsa34@gmail.com¹ernyrachmawati67@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *word of mouth*, citra merek, gaya hidup dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada pengguna *smartphone* iPhone di Purwokerto. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa UMP, UNSOED, dan UIN SAIZU dengan jumlah populasi sebanyak 55.297. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Accidental sampling*. Berdasarkan kriteria responden diperoleh sebanyak 130 responden dengan teknik pengambilan data melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan antara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: *word of mouth*, citra merek, gaya hidup, kualitas produk, keputusan pembelian.

THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH, BRAND IMAGE, LIFESTYLE AND PRODUCT QUALITY ON PURCHASE DECISIONS

(Case Study on iPhone Smartphone Users in Purwokerto)

Salsa Putri Pradiva Azzahra¹, Dr. Erny Rachmawati S.E., M.M²

Management Study Progam SI Faculty of Economics and Business^{(1) (2)}
Universitas Muhammadiyah Purwokerto^{(1) (2)}

azzahrasalsa34@gmail.com¹ernyrachmawati67@gmail.com²

ABSTRACT

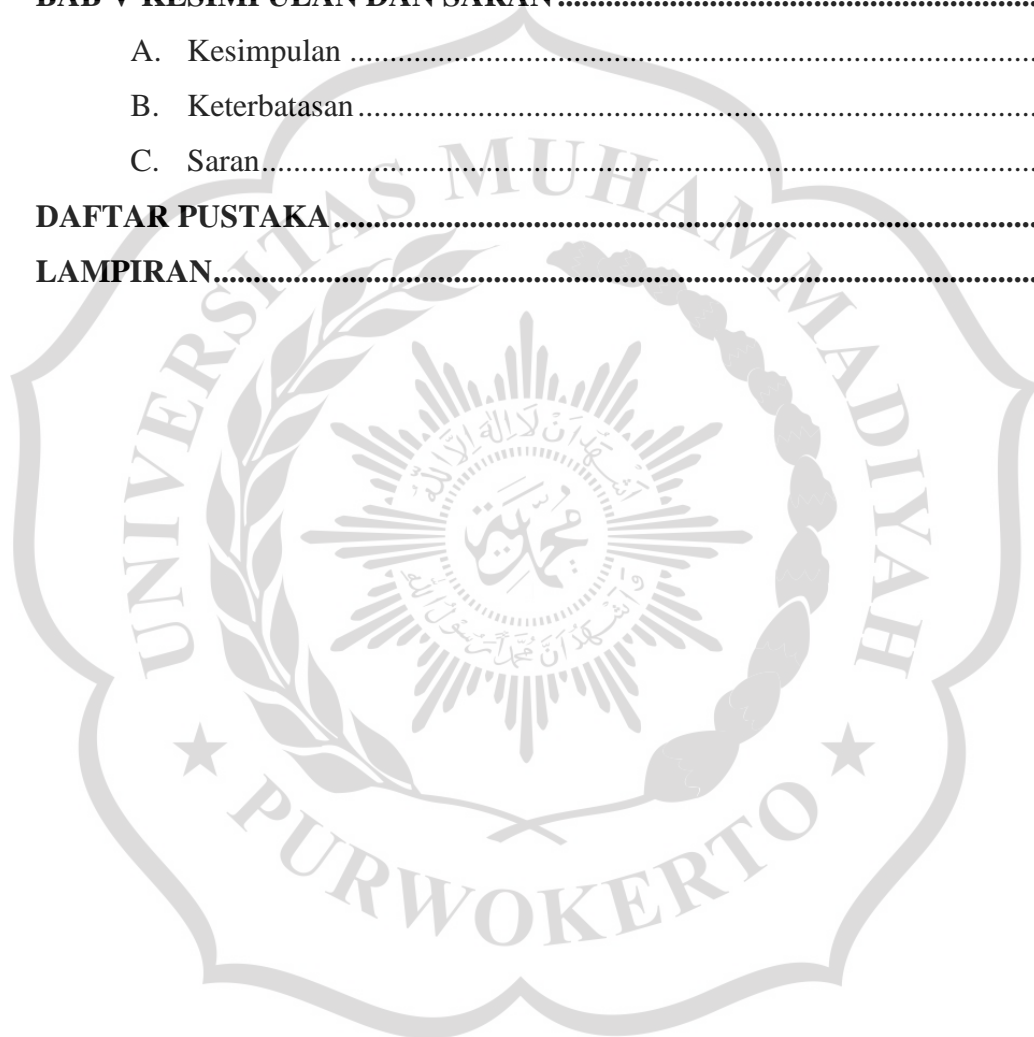
The purpose of this study was to analyze the influence of word of mouth, brand image, lifestyle and product quality on purchasing decisions of iPhone smartphone users in Purwokerto. This type of research uses quantitative. The population in this study were UMP, UNSOED, and UIN SAIZU students with a population of 55,297. The selection of samples in this study was carried out using the Accidental sampling method. Based on the respondent criteria, 130 respondents were obtained with data collection techniques through questionnaires. Data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, determination coefficient tests, F tests and t tests. The results of this study indicate that word of mouth has a positive and significant effect on purchasing decisions, brand image has a positive and significant effect on purchasing decisions, lifestyle has a positive and significant effect on purchasing decisions and product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *word of mouth, brand image, lifestyle, product quality, purchasing decisions.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
A. Landasan Teori.....	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pemikiran.....	36
D. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	40
C. Jenis Sumber Data	42
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Variabel Penelitian	43

F. Definisi Operasional Variabel.....	44
G. Uji Analisis Data	47
BAB IV PEMBAHASAN.....	60
A. Hasil Penelitian	60
B. Pembahasan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
A. Kesimpulan	101
B. Keterbatasan.....	101
C. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	109

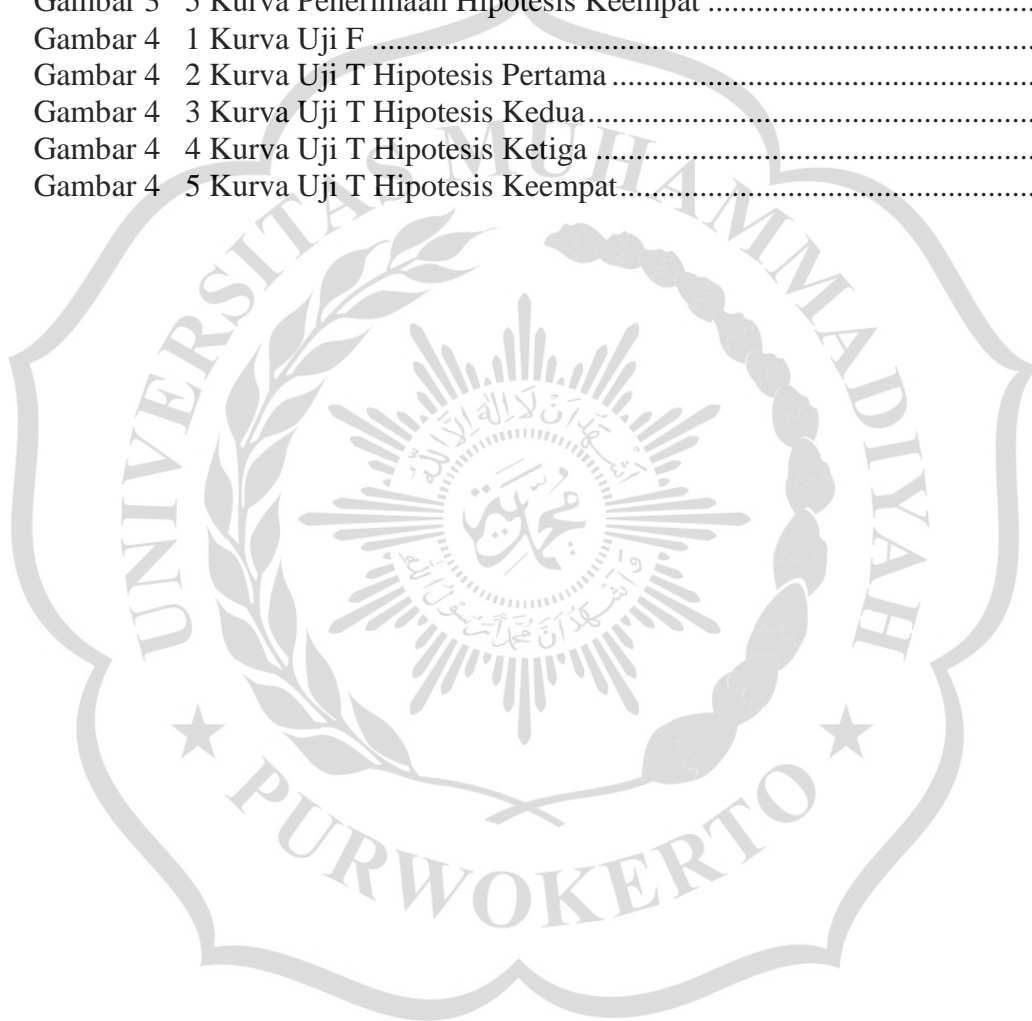


DAFTAR TABEL

Tabel 1	1 Top Brand Index Kategori Telekomunikasi Tahun 2021-2023.....	2
Tabel 2	1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3	1 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 3	2 Indikator dan Item Pernyataan	45
Tabel 4	1 <i>Response Rate</i>	62
Tabel 4	2 Responden Berdasarkan Universitas.....	63
Tabel 4	3 Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4	4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4	5 Responden Berdasarkan Uang Saku	65
Tabel 4	6 Responden Berdasarkan Tipe Smartphone iPhone	66
Tabel 4	7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	68
Tabel 4	8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	70
Tabel 4	9 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	73
Tabel 4	10 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Gaya Hidup.....	75
Tabel 4	11 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	77
Tabel 4	12 Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 4	13 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4	14 Hasil Uji Normalitas	83
Tabel 4	15 Hasil Uji Multikolinieritas	83
Tabel 4	16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
Tabel 4	17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	86
Tabel 4	18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	87
Tabel 4	19 Hasil Uji F.....	88
Tabel 4	20 Hasil Uji T (Parsial)	90
Tabel 4	21 Uji Hipotesis	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2	1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3	1 Kurva Uji F	53
Gambar 3	2 Kurva Penerimaan Hipotesis Pertama.....	55
Gambar 3	3 Kurva Penerimaan Hipotesis Kedua	57
Gambar 3	4 Kurva Penerimaan Hipotesis Ketiga	58
Gambar 3	5 Kurva Penerimaan Hipotesis Keempat	59
Gambar 4	1 Kurva Uji F	88
Gambar 4	2 Kurva Uji T Hipotesis Pertama	91
Gambar 4	3 Kurva Uji T Hipotesis Kedua.....	92
Gambar 4	4 Kurva Uji T Hipotesis Ketiga	92
Gambar 4	5 Kurva Uji T Hipotesis Keempat.....	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	110
Lampiran 2 : Data Responden.....	119
Lampiran 3 : Data Kuesioner	130
Lampiran 4 : Statistik Deskriptif.....	152
Lampiran 5 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	155
Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik	161
Lampiran 7 : Uji Regresi Linear Berganda.....	162
Lampiran 8 : Uji Kecocokan Model.....	162
Lampiran 9 : Uji T	163
Lampiran 10 : t Tabel.....	163
Lampiran 11 : f Tabel.....	164
Lampiran 12 : r Tabel.....	165
Lampiran 13 : Dokumentasi.....	167
Lampiran 14 : Bukti Plagiarisme	168

