

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KAYU LAPIS (TRIPLEK) DI CV. SADAKU PERKASA PEMALANG**



**SKRIPSI**

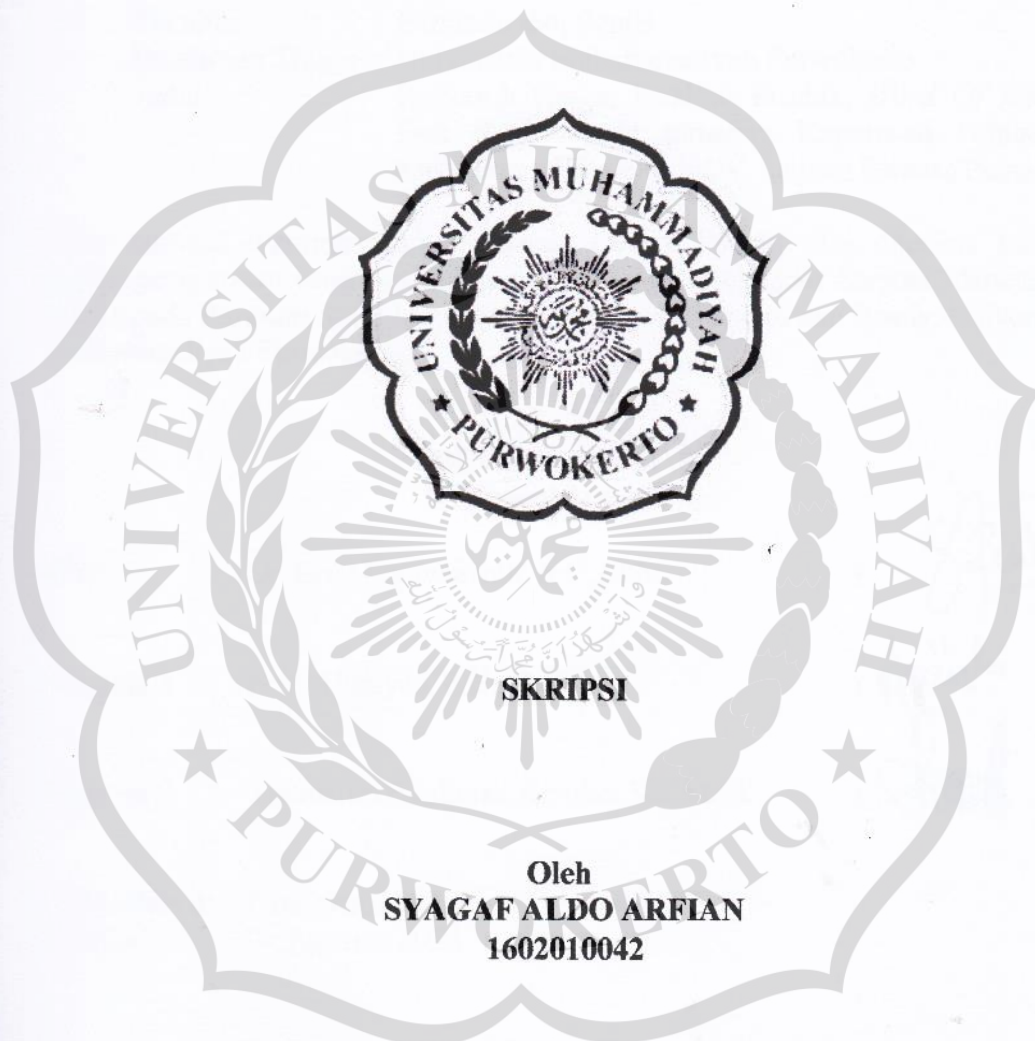
Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**SYAGAF ALDO ARFIAN**  
**1602010042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**  
**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KAYU LAPIS  
(TRIPLEK) DI CV. SADAKU PERKASA PEMALANG**



Oleh  
**SYAGAF ALDO ARFIAN**  
1602010042

**Diterima dan disetujui oleh:  
Pembimbing**

**Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M.**  
NIK. 2160122

## HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Syagaf Aldo Arfian  
NIM : 1602010042  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, *Word Of Mouth*,  
Dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian  
Kayu Lapis (Triplek) di CV. Sadaku Perkasa Pemasang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 : Arini Hidayah, S.E.,M.Si (  )

Anggota 2 : Yudhistira Pradhipta Aryoko, SE.,M.M. (  )

Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 01 Agustus 2023

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

  
Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.  
NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syagaf Aldo Arfian  
NIM : 1602010042  
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 dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

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

Purwokerto, 01 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



**Syagaf Aldo Arfian**  
**NIM. 1602010042**

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

---

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

Nama : Syagaf Aldo Arfian  
NIM : 1602010042  
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 Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Harga, Kualitas Produk, *Word Of Mouth*, Dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Kayu Lapis (Triplek) di CV. Sadaku Perkasa Pemalang**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhamamdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemelik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 01 Agustus 2023

Yang menyatakan,



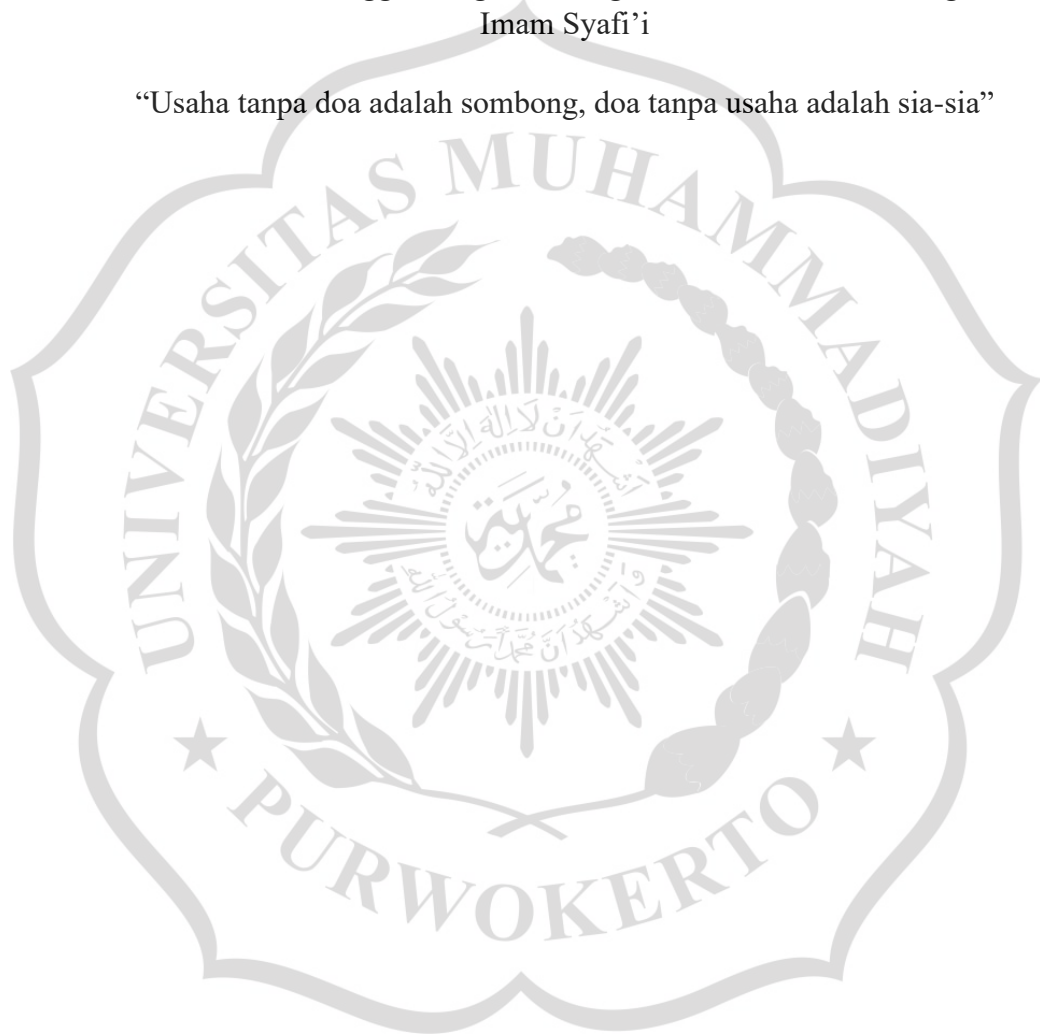
**Syagaf Aldo Arfian**  
**NIM. 1602010042**

## MOTTO

“Bersabarlah kalian, sesungguhnya Allah Bersama orang-orang yang sabar”  
(QS. Al Anfal ayat 46)

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.”  
Imam Syafi’i

“Usaha tanpa doa adalah sombong, doa tanpa usaha adalah sia-sia”



## PERSEMBAHAN

### **Kupersembahkan skripsi ini kepada:**

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunianya serta kemudahan yang telah Engkau berikan dalam menyelesaikan tugas skripsi saya dengan segala kekurangannya. Dengan penuh kerendahan hati penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dan sangat penting bagi penulis. Untuk kedua orang tua yang paling berharga dalam hidup saya Bapak Slamet Arifin dan Ibu Eviana Kartika Sari Terimakasih selalu menjaga saya dalam doa-doa dan selalu memberikan semangat dan dukungan. Istri dan anak tersayang Umi Fitriana Nur Hanifah dan Raizella Najwa A Zoeya yang telah memberikan semangat. Adik-adikku Kharisma Febby Arfiana dan Syagaf Amrullah Bagus Arfian yang selalu menghibur dan memberi semangat. Semoga Allah membalas semua kebaikan yang telah di berikan. Aamiin

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

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 S1 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. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp.,Ns.,M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi masukan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Arini Hidayah, S.E.,M.Si, selaku dosen penguji I saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Yudhistira Pradhipta Aryoko, SE.,M.M., selaku dosen penguji II yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Herni Justiana Astuti, Ph.D., selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing saya selama di bangku perkuliahan sehingga saya bisa menyelesaikan studi tepat waktu.

8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Bapak Slamet Arifin dan Ibu Eviana Kartika Sari selaku kedua orang tua saya yang telah memberikan bantuan dukungan, motivasi, doa dan materi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Istri dan anaku tersayang Umi Fitriana Nur Hanifah dan Raizella Najwa A Zoeya yang telah memberikan semangat.
11. Adik-adikku Kharisma Febby Arfiana dan Syagaf Amrullah Bagus Arfian yang selalu menghibur dan memberi semangat.
12. Teman-teman Manajemen S1 angkatan 2016 dan semua teman-teman seperjuangan Manajemen A 2016, atas kebersamaanya, yang telah memberikan bantuan semangat dan dukungan.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 01 Agustus 2023

Penulis

**Syagaf Aldo Arfian**  
**NIM. 1602010042**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KAYU LAPIS (TRIPLEK) DI CV. SADAKU PERKASA PEMALANG**

**Syagaf Aldo Arfian<sup>1</sup>, Erny Rachmawati<sup>2</sup>**

**Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis<sup>(1) (2)</sup>  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto<sup>(1) (2)</sup>**

<sup>1</sup>arfiano150@gmail.com

<sup>2</sup>ernyrachmawati67@gmail.com

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, *word of mouth* dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian kayu lapis (triplek) di CV Sadaku Perkasa Pemalang. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan CV Sadaku Perkasa Pemalang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel 105 responden dengan beberapa kriteria yang telah disyaratkan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan harga, kualitas produk, *word of mouth* dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Harga secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. *Word of mouth* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: harga, kualitas produk, *word of mouth*, kepercayaan dan keputusan pembelian

***THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT QUALITY, WORD OF MOUTH,  
AND TRUST ON THE PURCHASE DECISION OF PLYWOOD (TRIPLEK)  
IN CV. SDAKU PERKASA PEMALANG***

**Syagaf Aldo Arfian<sup>1</sup>, Erny Rachmawati<sup>2</sup>**

***Study Program of Management S1, Faculty of Economics dan Business<sup>(1) (2)</sup>  
University Muhammadiyah of Purwokerto<sup>(1) (2)</sup>***

<sup>1</sup>arfiano150@gmail.com

<sup>2</sup>ernyrachmawati67@gmail.com

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to analyze the effect of price, product quality, word of mouth and trust on the purchasing decision of plywood at CV Sadaku Perkasa Pemalang. The population of this research is all customers of CV Sadaku Perkasa Pemalang. The sampling technique uses a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. The number of samples is 105 respondents with some of the required criteria. Data collection using a questionnaire. The results of the study show that price, product quality, word of mouth and trust simultaneously influence purchasing decisions. Price partially has a significant positive effect on purchasing decisions. Product quality partially has a significant positive effect on purchasing decisions. Word of mouth partially has a significant positive effect on purchasing decisions. Trust partially has a significant positive effect on purchasing decisions.*

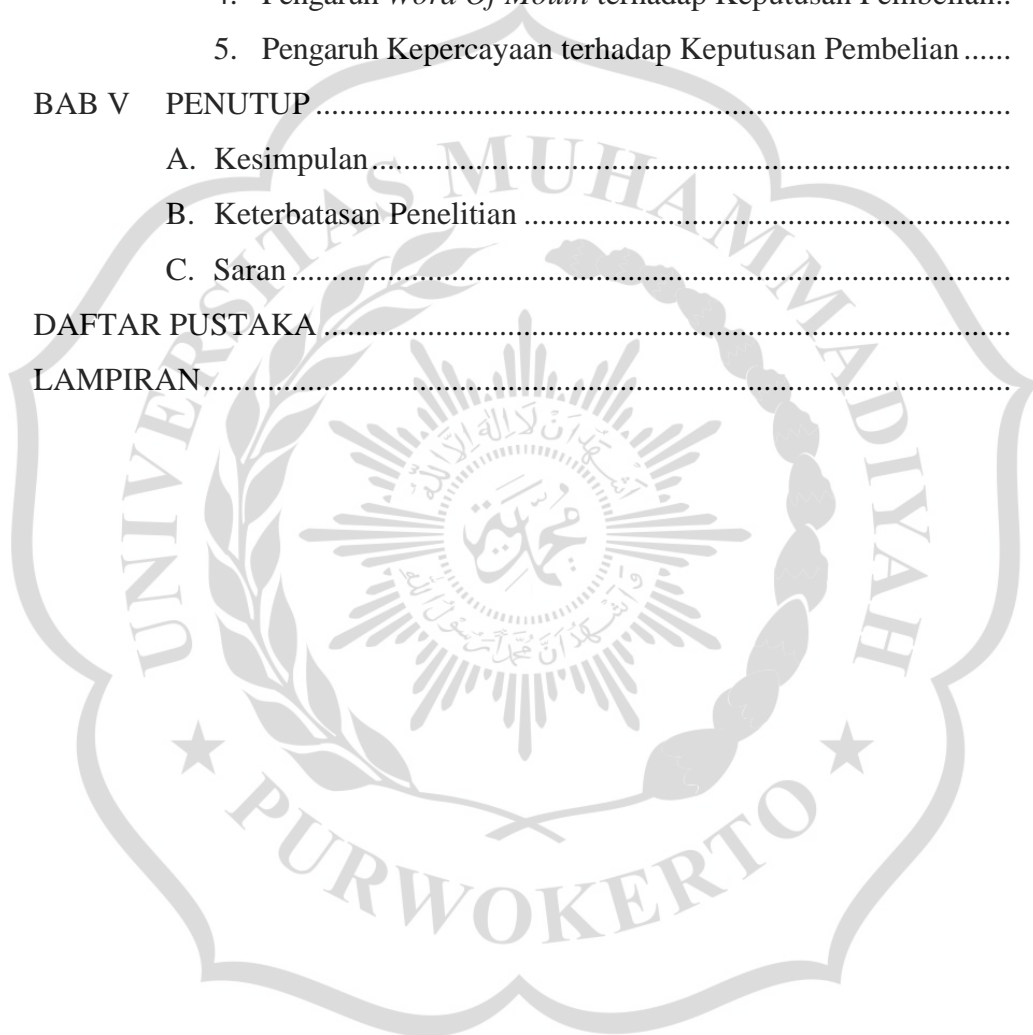
*Keywords: price, product quality, word of mouth, trust and purchasing decisions*

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                                  | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                   | iii  |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....                     | iv   |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....            | v    |
| MOTO.....   | vi   |
| PERSEMBAHAN.....  | vii  |
| KATA PENGANTAR.....                                       | viii |
| ABSTRAK.....  | x    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                     | xi   |
| DAFTAR ISI.....   | xii  |
| DAFTAR TABEL.....   | xv   |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                      | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                    | 1    |
| A. Latar Belakang.....                                    | 1    |
| B. Perumusan Masalah .....                                | 9    |
| C. Tujuan Penelitian.....                                 | 10   |
| D. Manfaat Penelitian.....                                | 10   |
| E. Pembatasan Masalah .....                               | 11   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                              | 12   |
| A. Landasan Teori .....                                   | 12   |
| 1. Teori S-O-R ( <i>Stimulus-Organism-Response</i> )..... | 12   |
| 2. Keputusan Pembelian .....                              | 13   |
| 3. Harga .....  | 19   |
| 4. Kualitas Produk .....                                  | 22   |
| 5. <i>Word of Mouth</i> .....                             | 25   |
| 6. Kepercayaan .....                                      | 28   |
| B. Hasil Penelitian Tedahulu.....                         | 31   |

|   |    |
|---|----|
| C. Kerangka Pemikiran .....                             | 35 |
| D. Hipotesis .....                                      | 41 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                         | 42 |
| A. Jenis Penelitian .....                               | 42 |
| B. Populasi dan Sampel.....                             | 42 |
| 1. Populasi .....                                       | 42 |
| 2. Sampel .....   | 42 |
| C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data..... | 43 |
| D. Variabel Penelitian .....                            | 44 |
| 1. Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ) .....          | 44 |
| 2. Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ) .....          | 44 |
| E. Definisi Operasional .....                           | 45 |
| F. Metode Analisis Data .....                           | 47 |
| 1. Uji Statistik Deskriptif.....                        | 47 |
| 2. Uji Instrumen Penelitian.....                        | 47 |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....                              | 49 |
| 4. Analisis Regresi Linear Berganda .....               | 50 |
| 5. Uji Kecocokan Model.....                             | 51 |
| 6. Uji Hipotesis (Uji t).....                           | 53 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....             | 57 |
| A. Hasil Penelitian .....                               | 57 |
| 1. Deskripsi CV Sadaku Perkasa .....                    | 57 |
| 2. <i>Response Rate</i> .....                           | 58 |
| 3. Karakteristik Responden.....                         | 59 |
| 4. Hasil Statistik Deskriptif .....                     | 60 |
| 5. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....                 | 67 |
| 6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                        | 69 |
| 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....              | 72 |
| 8. Hasil Uji Kecocokan Model .....                      | 74 |
| 9. Hasil Uji Hipotesis .....                            | 76 |
| B. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis.....          | 82 |

|  |    |
|--|----|
| C. Pembahasan .....  | 82 |
| 1. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, <i>Word Of Mouth</i> dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian..... | 82 |
| 2. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....   | 84 |
| 3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.  | 85 |
| 4. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian..  | 87 |
| 5. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian .....   | 88 |
| BAB V PENUTUP .....  | 90 |
| A. Kesimpulan.....   | 90 |
| B. Keterbatasan Penelitian .....   | 90 |
| C. Saran .....   | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 93 |
| LAMPIRAN.....  | 97 |

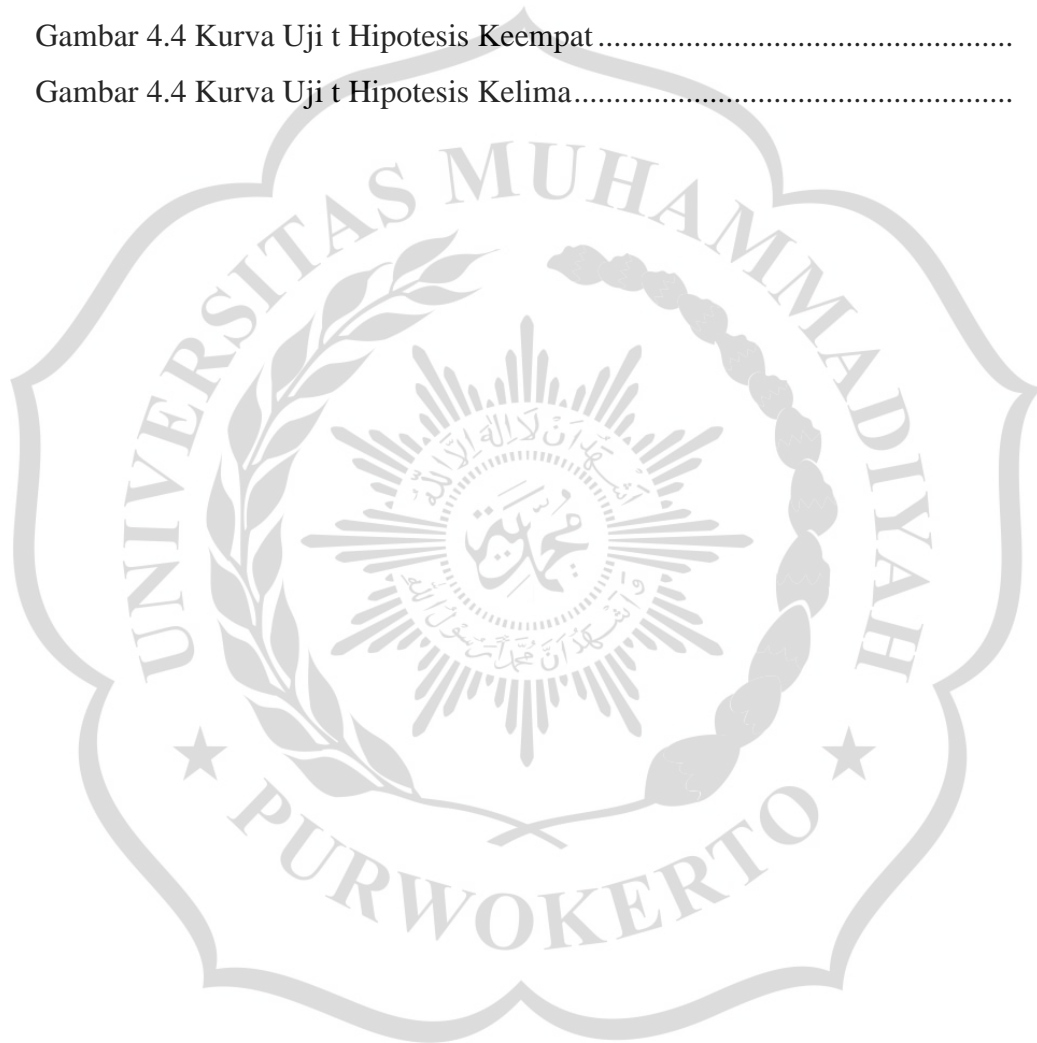


## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....                                    | 31 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....   | 45 |
| Tabel 4.1 <i>Response Rate</i> .....   | 58 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....                                      | 59 |
| Tabel 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Harga (X1) .....               | 61 |
| Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X2) .....     | 62 |
| Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Word Of Mouth</i> (X3)..... | 63 |
| Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepercayaan (X3) .....         | 64 |
| Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian (Y) .....  | 66 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....   | 67 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....  | 68 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....  | 69 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                 | 70 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                               | 71 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....                  | 72 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji F.....  | 75 |
| Tabel 4.15 Analisis Koefisien Determinasi .....                              | 76 |
| Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....                            | 82 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....            | 40 |
| Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama ..... | 77 |
| Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....   | 78 |
| Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....   | 79 |
| Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....  | 80 |
| Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....   | 81 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner .....                       | 97  |
| Lampiran 2. Data Responden.....                   | 103 |
| Lampiran 3. Data Hasil Kuesioner.....             | 106 |
| Lampiran 4. Uji Karakteristik Responden .....     | 121 |
| Lampiran 5. Uji Statistik Deskriptif.....         | 122 |
| Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....   | 124 |
| Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik .....               | 129 |
| Lampiran 8. Uji Regresi Linear Berganda.....      | 130 |
| Lampiran 9. R Tabel .....                         | 131 |
| Lampiran 10. F Tabel .....                        | 132 |
| Lampiran 11. t Tabel .....                        | 133 |
| Lampiran 12. Surat Keterangan Hasil Turnitin..... | 134 |

