



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH INOVASI PRODUK, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH*
(WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKAIAN IMPOR
SECOND DI DORKAS.ORIGINALREAL SURABAYA

DEVI UFA LESTARI
191500067

Dosen Pembimbing
Dr. M. Munir Rachman., Drs.,Ec., M.Si.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023

**PENGARUH INOVASI PRODUK, HARGA, DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PAKAIAN IMPOR *SECOND* DI DORKAS.ORIGINALREAL
SURABAYA**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**DEVI UFA LESTARI
191500067**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Harga, dan *Word Of Mouth* (WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Impor *Second* di Dorkas.originalreal Surabaya.

Identitas Mahasiswa

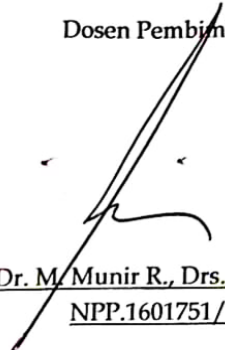
- a. Nama : Devi Ufa Lestari
- b. Nim : 191500067
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Surabaya, 27 Juli 2023

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji.

Tanggal : 27 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Dr. M. Munir R., Drs., Ec., M.Si.
NPP.1601751/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Harga, dan
Word Of Mouth (WOM) Terhadap
Keputusan Pembelian Pakaian Impor
Second di Dorkas.originalreal Surabaya.

Identitas Mahasiswa

- Nama : Devi Ufa Lestari
- Nim : 191500067
- Program Studi : Manajemen
- Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya.
- Alamat Email : lestaridevy63@gmail.com


Mengetahui,
Kepala Program Studi



Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP. 1109698/DY

Surabaya, 28 Agustus 2023

Dosen Pembimbing



Dr. M. Mufir R., Drs., Ec., M.Si.
NPP.1601751/DY

Menyetujui
Dekan



Tony Susilo Wibowo, SE., M.PD., MSM
NPP. 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

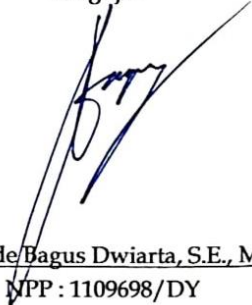
Nama : Devi Ufa Lestari
Nim : 191500067
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Harga, dan *Word Of Mouth* (WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Impor *Second* di Dorkas.originalreal Surabaya.
Hari : Kamis
Tanggal : 03 Agustus
Tahun : 2023

Penguji 1



Dra. Christina Menek Srihandayani, S.E., M.M.
NIP:195808081982032001

Penguji 2



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP : 1109698/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Ufa Lestari
NIM : 191500067
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan "Pengaruh Inovasi Produk, Harga, dan *Word Of Mouth* (WOM) terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Impor *Second* di Dorkas.originalreal Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada tahun 2022/2023 bersifat Asli.

Surabaya, 16 Agustus 2023
Mahasiswa,



Devi Ufa Lestari
191500067

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Inovasi Produk, Harga, dan *Word Of Mouth* (WOM) terhadap keputusan pembelian pakaian impor *second* di Dorkas.Originalreal Surabaya”.

Maka, dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universtas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universtas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Dr. M. Munir R., Drs.,Ec., M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis
5. Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universtas PGRI Adi Buana Surabaya
6. Kepada pemilik toko/store tempat mengadakan penelitian, terima kasih atas bantuannya.
7. Kedua Orang Tua beserta keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat serta doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
8. Moch Irham Tawakkal yang turut memberikan motivasi dan dukungan dalam pengerjaan skripsi dan untuk diri

saya sendiri yang sudah berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi penelitian ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari dalam penulisan skripsi penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi penelitian ini.

Surabaya, 01 Januari 2023

Penulis,

MOTTO

“Saat-saat tersulitmu sering kali mengarah momen-momen terbesar dalam hidupmu. Teruskan. Situasi sulit pada akhirnya membangun orang yang kuat “

-Roy T.Bennett-

Satu hal yang kamu dapat ketika menghadapi sebuah masalah adalah kamu bisa melihat siapa saja yang teman sejatimu, yaitu diri sendiri bukan orang lain.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi produk, harga, dan *word of mouth* (wom) memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian pakaian impor *second* di Dorkas.originalreal. Penggunaan metode pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dan menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini akan menguji data kuesioner sebagai informasi dengan menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis seperti uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan 15 estimated parameter (indikator) sehingga jumlah sampel yang digunakan sampel $14 \times 8 = 112$ responden. Temuan analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti inovasi produk (X1), harga (X2), dan *word of mouth* (X3) secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian pakaian impor *second* di Dorkas.originalreal Surabaya.

Kata Kunci : Inovasi Produk, Harga, dan *Word Of Mouth*, Keputusan pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how product innovation, price, and word of mouth (wom) have an influence on the purchase decision of imported second clothes at Dorkas.originalreal. The use of methods in this study is quantitative research methods and uses accidental sampling techniques. This study will test questionnaire data as information using Likert scale. This study uses analytical approaches such as instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testers. The sampling technique in this study uses 15 estimated parameters (indicators) so that the number of samples used is $14 \times 8 = 112$ respondents. The analysis findings show that factors such as product innovation (X1), price (X2), word of mouth (X3) significantly influence the purchase decision of imported second clothes at Dorkas.originalreal Surabaya.

Keywords : *Product innovation, price, word of mouth (WOM), purchasing decisions*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7

2.2	Landasan Teori.....	15
2.2.1	Pemasaran.....	15
2.2.2	Inovasi Produk.....	15
2.2.3	Harga.....	19
2.2.4	<i>Word of Mouth</i> (Komunikasi dari mulut ke mulut)	26
2.2.5	Keputusan pembelian	27
2.3	Kerangka Konseptual.....	30
2.4	Pengembangan Hipotesis	32
2.4.1	Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	32
2.4.2	Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	33
2.4.3	<i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.4.4	Inovasi Produk, Harga, dan <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	34
	BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1	Rancangan Penelitian.....	37
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.2.1	Populasi	39
3.2.2	Sampel	39
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3.1	Jenis Data.....	40
3.3.2	Sumber Data.....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41

3.4.1	Alat pengumpulan data.....	41
3.4.2	Lokasi Dan Waktu Penelitian	43
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel....	43
3.5.1	Variabel Penelitian	43
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.6	Teknik Analisis Data.....	49
3.6.1	Uji Instrumen	49
3.6.2	Uji Validitas.....	50
3.6.3	Uji Reliabilitas	50
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.6.5	Analisis Uji Linear Berganda	52
3.6.6	Koefisien Determinasi R^2	53
3.6.7	Uji Hipotesis.....	54
BAB IV		57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Hasil Penelitian.....	57
4.1.1	Gambaran Umum PT.....	57
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	57
4.1.3	Karakteristik Responden.....	57
4.1.4	Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		97
5.1	Kesimpulan	97

5.2	Saran.....	98
	DAFTAR PUSTAKA	99
	Lampiran	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian	38
Gambar4.1 Uji Heteroskeditas	87

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	43
Tabel 3.2 Klasifikasi Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	58
Tabel 4.3 Kategori.....	59
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Inovasi Produk Indikator Keunggulan Relatif.....	59
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Inovasi Produk (X1) Indikator Kompabilitas	60
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi Inovasi Produk (X1) Indikator Divisibilitas.....	61
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi Inovasi Produk (X1) Indikator Komunikabilitas.....	62
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi harga (X2) indikator harga yang ditawarkan terjangkau oleh daya beli konsumen	63
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Harga (X2) indikator harga yang ditawarkan lebih rendah dari pesaing.....	63
Tabel 4.10 Distribusi frekuensi harga (X2) indikator harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh pelanggan	64
Tabel 4.11 Distribusi frekuensi Word of Mouth (X3) indikator kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif.....	65
Tabel 4.12 Distribusi frekuensi Word of Mouth (X3) indikator rekomendasi produk kepada orang lain	66

Tabel 4.13 Distribusi frekuensi word of mouth (X3) indikator dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian kepada orang lain.....	67
Tabel 4.14 Distribusi frekuensi keputusan pembelian (Y) indikator pilihan produk	68
Tabel 4.15 Distribusi frekuensi keputusan pembelian (Y) indikator pilihan merek	69
Tabel 4.16 Distribusi frekuensi Keputusan Pembelian(Y)	70
Tabel 4.17 Distribusi frekuensi Keputusan Pembelian(Y)	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Keunggulan Relatif.....	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Kompabilitas	74
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Divisibilitas.....	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Komunikabilitas.....	75
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Harga yang ditawarkan terjangkau oleh daya beli konsumen.....	76
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Harga yang ditawarkan lebih rendah dari harga pesaing	76
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh pelanggan	77
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas X3 Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif	78
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Rekomendasi Produk kepada orang lain	79
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap produk	80
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Pilihan Produk	81

Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Pilihan Merek	81
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Pilihan Penyalur	82
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas Waktu Pembelian	83
Tabel 4.32 Uji Reliabilitas	84
Tabel 4.33 Uji Normalitas	85
Tabel 4.34 Uji Multikolinearitas	86
Tabel 4.35 Uji Autokorelasi	88
Tabel 4.36 Analisis Regresi Linier Bergenda	88
Tabel 4.37 Koefisiensi Ditermasi.....	90
Tabel 4.38 Uji t	92
Tabel 4.39 Uji F.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 7 Surat Pengantar Plagiasi
- Lampiran 7 Surat Pernyataan Bebas Plagiasi