

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, HARGA, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI PADA  
RUMAH MAKAN AYAM BAWANG CAK PER  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

**ARYUNIKA PUTRI RETNANI**

**NIM : 161500040**

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

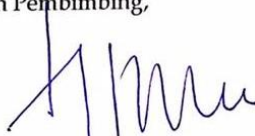
**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk dipublikasikan :

Tanggal : 13 Juli 2020

Dosen Pembimbing,



Dra. Christina Menuk Sri Handayani, S.E., M.M

NIP : 195808081982032001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth*, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Ayam Bawang Cak Per Sidoarjo

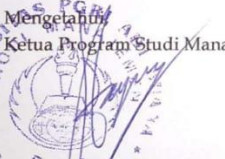
Identitas Mahasiswa

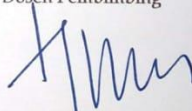
- a. Nama : Aryunika Putri Retnani
- b. NIM : 161500040
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat Email : [putriaryunika@gmail.com](mailto:putriaryunika@gmail.com)

Surabaya, 12 Agustus 2020

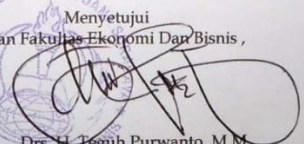
Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen,

Dosen Pembimbing

  
Made Budis Dwiarta, S.E., M.M  
NIP : 1109598/DY

  
Dra. Christina Menek S., S.E., M.M  
NIP : 195808031982032001

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis ,

  
Drs. H. Teguh Purwanto, M.M  
NIP : 196012221990031001

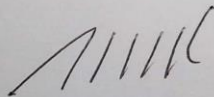
## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan di setuju oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Rabu  
Tanggal : 12 Agustus  
Tahun : 2020

Mengetahui,

Dosen Penguji I



Drs. R. Bambang Dwi W, S.E., M.M  
NIP : 195605291983091001

Dosen Penguji II



Nurdina, S.E., M.SA  
NPP : 1609816/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aryunika Putri Retnani  
NIM : 161500040  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh *Word Of Mouth*, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Ayam Bawang Cak Per Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019-2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 07 07 2020  
Mahasiswa



Aryunika Putri Retnani  
NIM. 161500040

## MOTTO

*“Masio Lunyu Tetep Menek, Biarpun Sulit Tetap Berusaha”*

*“Langkah Yang Besar Berawal Dari Langkah Yang Kecil”*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT sebagai rasa syukur dan kesempatan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua ku dan Keluarga ku. Bapak Parni, Ibu Komariyati, Kakek ku Samidi dan Nenekku Kasih atas segala dukungan doa, semangat sehingga bisa terselesikannya skripsi ini.
3. *Best Partner* Ilham Sulaksono Ibrahim yang selalu memberikan suplemen semangat.
4. Sahabatku Uun Putrika, Arwita Dwi Andriani, Dwi Hadi Kusuma, Fadhilah Akbar Lazuardi, Ratna Gita Sari, Gilang Anggiansyah.
5. Teman-Teman berprosesku PMII Adi Buana Surabaya, KKN Gumeng dan HIMA Manajemen 2016

## KATA PENGANTAR

AlhamdulillahilahiRabbil'alamiin, puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT dengan segala kelimpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan-Nya sehingga saya bias menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Word Of Mouth*, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Ayam Bawang Cak Per Sidoarjo”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikan nya skripsi ini, saya banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu saya mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr.Marianus Subandowo. MS selaku Rektor Universtas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universtas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E,. M.M selaku Kaprodi Manajemen Universtas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Ibu Dra. Christina Menuk S.,S.E, M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah berusaha membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Bapak Moch. Rifqi Nur Azizi selaku pemilik Rumah Makan Ayam Bawang Cak Per Sidoarjo yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di kedainya.
6. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan dukungan materi, kasih sayang dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.



7. Kepada keluarga dan sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Prodi Manajemen G 2016 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini
9. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan waktu yang dimiliki penulis. Saran-saran dari pembaca akan sangat membantu kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 04 Juni 2020

Aryunika Putri Retnani

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membahas tentang terdapat Pengaruh *Word Of Mouth*, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Ayam Bawang Cak Per Sidoarjo. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen rumah makan Ayam Bawang Cak Per Sidoarjo, dengan sampel 100 responden teknik sampel yang digunakan *nonprobability sampling*. Dan data yang digunakan adalah dengan metode kuesioner, data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda. Dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa *Word Of Mouth* dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Minat Beli sedangkan Harga tidak berpengaruh dengan Minat Beli

Kata kunci : *Word Of Mouth*, Harga, Kualitas Produk, Minat Beli

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to find out and discuss about the influence of Word of Mouth, Price and Quality of Products on Purchase Interest in Ayam Bawang Cak Per Sidoarjo. The population of this research is all consumers of Chicken Onion Cak Restaurants Per Sidoarjo, with a sample of 100 respondents sample techniques used nonprobability sampling. And the data used is the questionnaire method, the data were analyzed using validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression. From the results of these tests indicate that Word of Mouth and Product Quality affect the Purchase Interest while the Price no effect on Purchase Interest*

*Keywords: Word Of Mouth, Price, Quality Product, Purchase Interest*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAM JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Peneliti Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Manajemen Pemasaran .....	18
2.2.1.1. Orientasi Pemasaran.....	19
2.2.1.2. Aspek Pokok Pemasaran.....	17
2.2.1.3. Fungsi Dan Peran Pemasaraan .....	23
2.2.2. PerilakuKonsumen .....	24
2.2.2.1. Tipe-TipePerilakuKonsumen .....	26
2.2.2.2. Karakteristik Dan Perilaku Konsumen .....	27
2.2.3. BauranPemasaraan .....	28
2.2.3.1. Unsur-Unsur Bauran Pemasaran.....	28

2.2.4. <i>Word Of Mouth</i> .....	29
2.2.4.1. Pengertian <i>Word Of Mouth</i> .....	29
2.2.4.2. Teknik <i>Word Of Mouth</i> .....	30
2.2.4.3. Karakteristik <i>Word Of Mouth</i> .....	32
2.2.4.4. Indikator <i>Word Of Mouth</i> .....	34
2.2.5. Harga ( <i>Price</i> ) .....	36
2.2.5.1. Pengertian Harga ( <i>Price</i> ) .....	36
2.2.5.2. Tujuan Penerapan Harga ( <i>Price</i> ) .....	37
2.2.5.3. Metode Penerapan Harga ( <i>Price</i> ) .....	39
2.2.5.4. Indikator Harga ( <i>Price</i> ).....	41
2.2.6. Kualitas Produk ( <i>Quality Product</i> ) .....	42
2.2.6.1. Pengertian Kualitas Produk ( <i>Quality Product</i> ).....	42
2.2.6.2. Indikator Kualitas Produk ( <i>Quality Product</i> ) .....	43
2.2.7. Minat Beli ( <i>Costumer Buying Interest</i> ) .....	45
2.2.7.1. Pengertian Minat Beli ( <i>Costumer Buying Interest</i> ).....	45
2.2.7.2. Indikator Minat Beli ( <i>Costumer Buying Interest</i> ) ..	46
2.3. Kerangka Konseptual.....	46
2.4. Hipotesis .....	48

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Rancangan Penelitian.....	51
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.2.1. Populasi.....	53
3.2.2. Sampel.....	53
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	54
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	55
3.3.1. Jenis Data .....	55
3.3.2. Sumber Data .....	55
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.4.1. Metode Pengumpulan Data .....	55
3.4.2. Prosedur Penelitian .....	56
3.4.3. Tempat dan Waktu Penelitian .....	57

3.4.3.1. Tempat Penelitian .....	57
3.4.3.2. Waktu Penelitian .....	57
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	57
3.5.1. Variabel Penelitian.....	57
3.5.2. Definisi Operasional Variabel .....	58
3.6. Teknik Analisis Data .....	60
3.6.1. Uji Validitas .....	60
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	61
3.6.3. Uji Asumsi Klasik .....	61
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
3.6.5. Uji Hipotesis .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Penyajian Data Penelitian .....	67
4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian .....	67
4.1.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan .....	68
4.1.3 Tabulasi Data Penelitian .....	70
4.1.4 Deskripsi Data Penelitian .....	74
4.1.5 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian X dan Y .....	76
4.2 Data Penelitian.....	84
4.2.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....	84
4.2.1.1 Uji Validitas .....	84
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	87
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	88
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	91
4.2.4 Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan.....	95
4.2.4.1 Pembuktian Hipotesis 1 .....	95
4.2.4.2 Pembuktian Hipotesis 2 .....	96
4.2.4.3 Pembuktian Hipotesis 3 .....	96
4.2.4.4 Pembuktian Hipotesis 4 .....	97
4.2.5 Pembahasan Hasil Hipotesis .....	97

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....101

5.2 Saran .....102

**Daftar Pustaka**

**Lampiran-Lampiran**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	12
3.1 Rancangan Penelitian .....	47
4.1 Persiapan Analisis Data.....	64
4.2 Jenis Kelamin .....	68
4.3 Usia.....	68
4.4 Distribusi Frekuensi Word Of Mouth ( $X_1$ ).....	70
4.5 Distribusi Frekuensi Harga ( $X_2$ ).....	71
4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk ( $X_3$ ) .....	74
4.7 Minat Beli (Y) .....	76
4.8 Uji Validitas.....	80
4.9 Uji Reliabilitas .....	80
4.10 Uji Normalitas .....	81
4.11 Uji Multikolinieritas .....	82
4.12 Uji Autokorelasi.....	83
4.13 Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	87
4.15 Uji t Parsial .....	89
4.16 Uji -F .....	90



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Kerangka Konseptual .....	44
3.1. Rancangan Penelitian .....	47
4.1 Struktur Organisasi .....	62
4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara BimbinganSkripsi
- Lampiran 2 : MatrikPenelitian
- Lampiran 3 : LembarPersetujuan
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Izin Penelitian Dari Fakultas  
Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- Lampiran 5 : Surat Balasan Penelitian Dari Rumah Makan  
Ayam Bawang Cak Per Sidoarjo
- Lampiran 6 : Daftar Hasil Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 : Rekapitulasi Tabel Skor Jawaban Responden
- Lampiran 9 : Output Pengelolaan Data SPSS