

**PENGARUH HARGA DAN *WORD OF MOUTH* (WOM)
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI
PAKUWON MIJEN**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan oleh:

INES WULAN LESTARI

NPM.201003612012180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG 2024**

PENGARUH HARGA DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI PAKUWON MIJEN

Dipersiapkan dan disusun

oleh

INES WULAN LESTARI

NPM.201003612012180

Telah Disetujui Pembimbing

Pada tanggal..Maret 2024



Dr. Prihatin TPH,MT

Penguji 1

Dr.Drs Frans Sudirjo,SE.,MM.MSi.Ak CA ACPA BKP, CBPA

Dosen Pembimbing

Drs.Camilius Isidorus Ikt, Msi

Penguji 2

Semarang,....Maret 2024

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Galuh Juniarto, S.E., M.M.

NRP: 113116

PERSEMBAHAN DAN MOTO

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayyah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan pintu surgaku, Ibunda Rupi'ah dan ibu supini terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski kadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempatku untuk pulang bu
2. Mario Firman Syach terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas waktu, doa yang senantiasa dilantarkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini
3. Kembar Telu (Ayu Yulaekah, Heni Sintowati) yang saling mengingatkan dan sama-sama berjuang dalam menyusun skripsi sert mensupport masa perkuliahan dan motivasi,dukungan,pengalaman waktu dan ilmu yang dijalani selama perkuliahan. Terima kasih selalu mendengar keluh kesah penulis
4. Putri Pratama, Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, dukungan yang selalu berikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi yang hebat
5. Teman-teman angkatan 2020 manajemen kelas A yang telah sama-sama berjuang dari awal sampai akhir
6. Teman-teman kedai pakuwon mijen
7. Almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

8. Terakhir untuk diri saya sendiri, Ines wulan lestari atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika-liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih kepada hati yang tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya tetap kuat dan waras hingga sekarang. Kedepannya untuk raga yang tetap kuat , hati yang selalu tegar, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

MOTTO

Teruslah berkembang, nikmati perjalanan, dan jadilah cahaya bagi dirimu sendiri serta orang lain

Judul : Pengaruh Harga dan *Word of Mouth* (WOM) terhadap Kepuasan
Konsumen pada Kedai Pakuwon Mijen

*Cite : The influence of price and word of mouth on customer statisfaction in
kedai pakuwon mijen*

Nama : Ines Wulan Lestari

NPM : 202003612012180

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, *word of mouth* terhadap kepuasan konsumen pada kedai pakuwon mijen. Sampel terpilih sebanyak 96 responden dengan metode pengambilan sampel *accidental sampling*. Dalam penelitian ini diperoleh data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan uji asumsi klasik. Hasil penelitian ini secara persial variabel harga, *word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan signifikan lebih kecil 0.05 artinya semakin banyak harga dan *word of mouth* maka konsumen akan merasa puas

Kata Kunci : *price, word of mouth, customer satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSEMBAHAN DAN MOTO.....	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	I-6
1.4 Tujuan Penelitian	I-6
1.5 Manfaat Penelitian	I-6
1.5.1 Manfaat teoritis	I-6
1.5.2 Manfaat praktis.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Telaah Teori	II-1
2.1.1 Bauran Pemasaraan	II-1
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	II-2
2.1.3 Harga	II-5
2.1.4 <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	II-7
2.2 Penelitian Terdahulu	II-9
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis	II-14
2.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	II-14
2.3.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (WOM) Terhadap Kepuasan Konsumen.....	II-14
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1 Populasi dan Sampel	III-1
3.1.1 Populasi	III-1
3.1.2 Sampel.....	III-1
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	III-2
3.2.1 Variabel Penelitian	III-2

3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	III-3
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	III-3
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian	III-4
3.5 Teknik Analisis Data.....	III-6
3.5.1 Analisis Deskripsi	III-6
3.5.2 Analisis Inferensial.....	III-7
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Deskripsi Hasil Pembahasan.....	IV-1
4.1.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	IV-1
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	IV-2
4.1.3 Jawaban Responden Mengenai Harga (X1)	IV-2
4.2 Analisis Hasil Penelitian	IV-5
4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	IV-5
4.2.2 Uji Normalitas	IV-7
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	IV-7
4.2.4 Uji Godness of Fit	IV-9
4.2.5 Uji Hipotesis (Uji Statistik t).....	IV-10
4.3 Pembahasan.....	IV-12
BAB V PENUTUP.....	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Konsumen Kedai Pakuwon Mijen Bulan Januari S/D September Tahun 2023	I-3
Tabel 1. 2 Research Gap	I-5
Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa berkaitan dengan Harga dan <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	I-5
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	II-11
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	III-3
Tabel 3. 2 Tingkat Penilaian	III-4
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1), Word Of Mouth (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y)	III-5
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	III-6
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-1
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	IV-2
Tabel 4. 3 Harga (X1).....	IV-3
Tabel 4. 4 Word Mouth (X2)	IV-4
Tabel 4. 5 Kepuasan Konsumen (Y)	IV-5
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Regresi Berganda	IV-6
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	IV-7
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	IV-8
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	IV-8
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	IV-9
Tabel 4. 11 Hasil Uji Ketepatan Model (Uji Statistik F)	IV-9
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	IV-10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	II-15
---	-------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	1
Lampiran 2. Data Penelitian.....	3
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	6
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	8
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas	9
Lampiran 6. Hasil Uji Multikolinearitas	9
Lampiran 7. Uji Heterokedastisitas.....	10
Lampiran 8. Regresi	11
Lampiran 9. rTabel.....	12
Lampiran 10. tTabel	13