

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUKU GRAMEDIA  
SURABAYA EXPO**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**CINCIN RAVIKAWATI**

**NIM. 20141221083**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUKU GRAMEDIA SURABAYA EXPO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi  
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**

**OLEH:**

**CINCIN RAVIKAWATI**

**NIM. 20141221083**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cincin Ravikawati

NIM : 20141221083

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru, dan skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagian atau seluruhnya skripsi ini hasil menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 30 januari 2019

Yang membuat pernyataan

A 6000 Rupiah Indonesian postage stamp featuring a bird and a signature. The stamp is yellow and green, with the text 'KEMENTERIAN PERKURANGAN' at the top, '6000' in large numbers, and 'www.peraturan.go.id' at the bottom. The signature is written in black ink over the stamp.

Cincin Ravikawati

20141221083

**PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN WORD OF MOUTH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUKU GRAMEDIA  
SURABAYA EXPO**

**OLEH:**


**CINCIN RAVIKAWATI**

**NIM. 20141221083**


**Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.**

Surabaya, 29 Januari 2019

Dosen Pembimbing I

  
Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si

Dosen Pembimbing II

  
Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM

Mengetahui

Kaprodi-Manajemen



Anita Roosmawarni, SE., M.SE.

## PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan Komisi Penguji.

**Judul : PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUKU GRAMEDIA SURABAYA EXPO**

**Nama : CINCIN RAVIKAWATI  
NIM. 20141221083**

**Program Studi : Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari / Tanggal : Jumat / 01 Februari 2019**

**Pukul : 11.00 WIB sampai dengan 11.30 WIB**

**Komisi Penguji terdiri dari :**

**Ketua Penguji :**

**Dr. Didin Fatihudin, SE, M.Si**

**Anggota**

**Anggota**

**Dr. M. Anang Firmansyah, MM**

**Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Kaprodi Manajemen**

**Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA**

**Anita Roosmawarni, SE., M.SE**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Buku Gramedia Surabaya Expo” dengan baik, sholawat beserta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang mengantarkan pada sebuah kehidupan yang penuh keselamatan di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini penulis lakukan guna melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis menyadari terselesainya penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan baik dan benar.
2. Bapak Dr. dr. Sukadiono.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Dr. Anna Marina, SE., M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ibu Anita Roosmawarni, SE.,M.SE selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

5. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk arahan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai akhir.
6. Bapak Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk arahan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan seluruh staf pengajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
8. Ayah, Ibu, Adik, Suami, dan Keluarga besar yang telah memberikan dukungan semangat, do'a dan dukungan moril maupun materil yang tak terhingga dengan tulus dan ikhlas hingga terselesaikannya proposal skripsi ini.
9. Kepada Toko Buku Gramedia Surabaya Expo, SS. Bapak Riyandi beserta seluruh tim manajemen yang telah memberikan kesempatan waktu, tempat, ilmu nasehat, bimbingan dan motivasi yang luar biasa dalam penyelesaian penulisan proposal skripsi ini.
10. Teman-teman Fakultas Ekonomi angkatan 2014, yang telah memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan proposal skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk kalian semua.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak baik yang disebutkan maupun yang tidak tersebut. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini. Harapan penulis semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Amin.

Surabaya, 30 Januari 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan Proposal .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	9
1. Pengertian Pemasaran .....	9
2. Pengertian Harga .....	15
3. Pengertian Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	22
4. Pengertian Word of Mouth .....	27
5. Keputusan Pembelian .....	29
6. Hubungan Antar Variabel .....	34
B. Penelitian Terdahulu .....	37

C. Kerangka Konseptual .....	39
D. Hipotesis .....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	40
B. Identifikasi Variabel.....	40
C. Definisi Operasional Variabel.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Populasi dan Sampel .....	43
F. Teknik Pengolahan Data .....	45
G. Analisis Data .....	46
1. Uji Instrumen .....	46
2. Asumsi Klasik .....	47
3. Regresi Linier Berganda .....	48
4. Uji Hipotesis (Uji t).....	49
5. Uji Kelayakan model (Uji F) .....	50
6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
B. Visi dan Misi Gramedia Surabaya Expo .....	52
C. Struktur Organisasi Gramedia Surabaya Expo.....	52

	Halaman
D. Karakteristik Responden .....	54
E. Statistik Deskriptif.....	56
F. Uji Kualitas Data.....	58
G. Uji Asumsi Klasik .....	60
1. Uji Normalitas .....	60
2. Uji Multikolinieritas .....	62
3. Uji Heteroskedastisitas .....	62
H. Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
I. Uji Kelayakan Model.....	65
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	65
2. Uji F.....	65
J. Uji Hipotesis (Uji t) .....	67
K. Pengukuran Variabel Dominan.....	69
L. Pembahasan .....	70
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	73
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
1.1 Data Penjualan Toko Buku Gramedia Surabaya Expo .....	2
2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	31
2.2 Kerangka Konseptual .....	39
4.1 Struktur Organisasi Toko Buku Gramedia Surabaya Expo .....	52
4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan grafik P-Plot .....	61
4.3 Scatterplot .....	63

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan dengan Jenis Kelamin.....	54
4.2 Karakteristik Responden Berkaitan dengan usia.....	55
4.3 Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pekerjaan .....	55
4.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga ( $X_1$ ).....	56
4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Merek ( $X_2$ ) .....	57
4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Word of Mouth</i> ( $X_3$ ) .....	60
4.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	58
4.8 Hasil Uji Validitas.....	59
4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
4.10 Hasil Uji Mormalitas.....	61
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
4.12 Uji Regresi Linier Berganda .....	64
4.13 Hasil Uji F.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

### No. Lampiran

- 1 Lembar Kuisisioner
- 2 Tabulasi Data
- 3 Output SPSS
- 4 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing
- 5 Surat Pengantar Penelitian
- 6 Surat Balasan penelitian
- 7 Kartu Bimbingan Skripsi
- 8 Daftar Perbaikan Skripsi
- 9 Endorsment Letter
- 10 Bukti Bebas Plagiasi
- 11 Bukti Bebas pinjam
- 12 Foto Dokumentasi

## DAFTAR RUJUKAN

- Aaker, D. 2014. *Building Strong Brands*. (A. Baderi, Trans.) Jakarta: Bumi Aksara
- Angipora, M. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Bagaskara, A. M. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario*. Jurnal Ekonomi Vol I.
- Fatihudin & Mochklas. (2017). *Analysis of Factors Affecting Consumer Decisions Buy Motorcycle (Study on City of Surabaya Indonesia)*. International Journal of Innovative Research & Development Issn 2278 – 0211. Edisi 6. Jilid VI.
- Fatihudin, D. 2015. *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. Sidoarjo: Zifatama.
- Firmansyah, A. M. & Fatihudin, D. 2017. *Globalisasi Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikaasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas di Ponegoro.
- Ghozali. I. 2014. *Partial least squares konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Porgram Warp PLS 4.0*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan, A. 2012. *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Jogjakarta: Media Pressindo
- Keller, K. L. 2013. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Global Edition. Pearson.
- Kotler, P. & Gary Amstrong. 2012. *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. & Gary Amstrong. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. & Gary Amstrong. 2014. *Principle of Marketing*, 15<sup>th</sup> edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. & Gary Amstrong. 2015. *Marketing an Introducing*. 13. England: Pearson Education, Inc.

- Kotler, P. & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lestari, D. 2014. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Brand Image, dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Three Second di Tunjungan Plaza Surabaya*. Skripsi. STESIA Surabaya.
- Lotulung, M. L. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian HP Evercross*. Manado: Jurnal EMBA 99.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nugroho, F. Y. 2012. *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Schifman & Kanuk. 2012. *Consumer Behavior*. Tenth Edition. Pearson Education
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suprpti, N. W. S. 2014. *Perilaku Konsumen Pemahaman Dasar Dan Aplikasinya Dalam Strategi Pemasaran*. Denpasar: Udayana University Press
- Swastha, B. D. 2014. *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta.
- Tjiptono, F & Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2 ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Jasa*. C,V ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Wangean, R. H. 2014. *Analisis Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Mobil All New Kia Rio di Kota Manado*. Jurnal EMBA. Vol.2 No.3. ISSN 2303-1174