

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN *WORD*
OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
BEEU KOPI DI KOTA DEPOK**

Tugas Akhir

An Nisaa Maha Kyfli

203402516122



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN WORD
OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
BEEU KOPI DI KOTA DEPOK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Manajemen Universitas Nasional

Oleh:

AN NISAA MAHA KYFLI

203402516122



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BEEU KOPI DI KOTA DEPOK

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 4 Maret 2024



An Nisaa Maha Kyfli

NPM: 203402516122

UNIVERSITAS NASIONAL

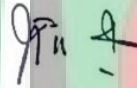
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BEEU KOPI DI KOTA DEPOK**

Nama Mahasiswa : **AN NISAA MAHA KYFLI**
Nomor Pokok : **203402516122**
Program Studi/Fakultas : **MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 4 Maret 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BEEU KOPI DI KOTA DEPOK**

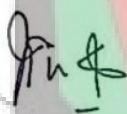
Nama Mahasiswa : **AN NISAA MAHA KYFLI**

Nomor Pokok : **203402516122**

Program Studi/Fakultas : **MANAJEMEN**


Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

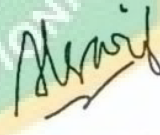
Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir


(Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.)

Ketua Penguji

Anggota/Penguji,


(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)


(Atsari Sujud, S.E., M.M.)



Mengetahui

Dekan,

(Prof. Kusuma Dignowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta: 4 Maret 2024

Tanggal Lulus: 29 Februari 2024

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BEEU KOPI DI KOTA DEPOK

Oleh:

An Nisaa Maha Kyfli

NPM 203402516122

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Produk, Persepsi Harga dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Beeu Kopi di Kota Depok. Data penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner kepada 100 responden konsumen Beeu Kopi di Kota Depok. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis inferensial dengan regresi linier berganda dan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) VERSI 26.0.

Hasil analisis linier berganda menunjukkan variabel Kualitas Produk (X_1) Persepsi Harga (X_2) dan *Word of Mouth* (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadikan konsumen Beeu Kopi memperhatikan Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan *Word of Mouth* yang dapat meningkatkan penjualan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Word of Mouth dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND WORD OF MOUTH ON PURCHASE DECISION OF BEEU COFFEE IN DEPOK CITY

By:

An Nisaa Maha Kyfli

NPM: 203402516122

Thesis, under the guidance Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.

This study aims to analyze the influence of Product Quality, Price Perception, and Word of Mouth variables on the Purchase Decision of Beeu Coffee in Depok City. The research data employs primary data collected through questionnaires from 100 Beeu Coffee consumers in Depok City. Data analysis technique involves inferential analysis using multiple linear regression and utilizing Statistical Product and Service Solution (SPSS) Version 26.0 program.

The results of multiple linear regression analysis indicate that Product Quality (X_1), Price Perception (X_2), and Word of Mouth (X_3) variables have a positive and significant effect on Purchase Decision. This research outcome is expected to encourage Beeu Coffee consumers to pay attention to Product Quality, Price Perception, and Word of Mouth, which can ultimately enhance sales.

Keywords: *Product Quality, Price Perception, Word of Mouth, and Purchase Decision.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

1. Nama : An Nisaa Maha Kyfli
2. NPM : 203402516122
3. Tempat, tanggal Lahir: Jakarta, 27 September 2002
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Jl. Taman Setiabudi No.22 RT005/RW002
Kecamatan/Kelurahan Setiabudi, Jakarta Selatan
6. No. Handphone : 081584561203
7. Status : Belum Menikah
8. Agama : Islam
9. Kewarganegaraan : Indonesia
10. Email : mahaanisa777@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 – 2014 : SD Negeri 01 Pagi
2. 2014 – 2017 : SMP Negeri 181
3. 2017 – 2020 : SMK Daarul Uluum
4. 2020 – 2024 : Universitas Nasional



Jakarta, 5 Februari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'An Nisaa Maha Kyfli'.

An Nisaa Maha Kyfli
NPM: 203402516122

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BEEU KOPI DI KOTA DEPOK” dengan baik. Tugas akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan untuk Studi Program Sarjana (S1) Prodi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Tidak diragukan lagi, penulis menghadapi kesulitan teknis dan lainnya saat menyusun tugas akhir ini. Namun, tantangan tersebut dapat diatasi dengan baik berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat, dan bantuan dari berbagai pihak. Akibatnya, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih. Dengan rendah hati, kasih sayang, dan rasa hormat, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, saran dan kritik, serta arahnya yang membantu dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

8. Teruntuk diri saya sendiri, An Nisaa Maha Kyfli atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini, Semoga diri saya selalu rendah hati dan dipermudah segala hal yang ingin dicapai.
9. Teruntuk Bunda, Cahya Wati yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang, dengan penuh cinta dan selalu mendoakan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai Sarjana.
10. Teruntuk Ayah, Imam Zulkifli dan Papa, Marully Nicodemus PE. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, walaupun ayah dan papa saya tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
11. Teruntuk adik ku, Yesaya PE yang selalu memberikan penulis semangat, menghibur dan mendoakan hingga saat ini.
12. Teruntuk pasangan saya, Abdul Goni. Terima kasih telah berkontribusi banyak dalam perjalanan hidup penulis, yang menemani, mendengarkan keluh kesah, meluangkan waktu, tenaga maupun materi. Terima kasih untuk terus menyemangati dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian penulis.
13. Teruntuk sepupu terbaik, Mutiara Prastika Azzahra dan Dinda Aliya yang telah menguatkan, mendoakan, dan menyemangati.
14. Teruntuk sahabat saya Aisah Savira, Friya Febrianti, Nurjanah, Nola Octavia dan Nathan Julian Arlingga. Terima kasih atas segala do'a, semangat dan motivasi yang diberikan kepada penulis dalam proses menyelesaikan tugas akhir.
15. Teruntuk teman-teman kuliah, Faradhila Putri Puspita Arum, Adiani Mega Anisah, Silva Wira Pratiwi, Achmad Refi Kasa, Mulya Haikal Kurniawan, Firna Nahwa Firdausi, Novianti Riefla Wulandari, Kurniawan Prastio, Asti Fauziah, dan Nadyah Miftah Hutami. Terima kasih sudah berjuang bersama untuk meraih gelar Sarjana! Sukses terus ya guys.

16. Teruntuk teman-teman organisasi saya khususnya divisi Media Kreatif, Adam Zahran, Evita Veronica Anastasia, Natasya Anggraini, Novita Rahmawati, dan Putri Nabila yang sudah berjuang selama satu periode, terima kasih untuk selalu menyemangati, memahami, bahkan mendoakan penulis.
17. Teruntuk Mas Daris, terima kasih telah membantu untuk meluangkan waktu dalam memberikan saran dan semangat dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
18. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tapi tanpa mengurangi rasa hormat saya, yang telah memberikan bantuan terselesainya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki beberapa kelemahan, baik dalam konten maupun struktur penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Dengan demikian, diharapkan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang luas, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi para pembaca.

Terima Kasih,

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Jakarta, 05 Februari 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'An Nisaa Maha Kyfli'.

An Nisaa Maha Kyfli

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Manajemen Pemasaran	7
1. Definisi Pemasaran	7
2. Definisi Manajemen Pemasaran	8
B. Keputusan Pembelian.....	9
1. Pengertian Keputusan Pembelian	9
2. Indikator Keputusan Pembelian.....	10
3. Dimensi – dimensi Keputusan Pembelian	10
C. Kualitas Produk.....	11
1. Pengertian Kualitas Produk	11
2. Indikator Kualitas Produk.....	12
3. Dimensi – dimensi Kualitas Produk	12
D. Persepsi Harga	13
1. Pengertian Persepsi Harga	13
2. Indikator Persepsi Harga.....	14
3. Dimensi – dimensi Persepsi Harga.....	15

E.	<i>Word of Mouth</i> (WoM)	15
	1. Pengertian <i>Word of Mouth</i>	15
	2. Indikator <i>Word of Mouth</i>	16
	3. Dimensi – dimensi <i>Word of Mouth</i>	16
F.	Keterkaitan Antar Variabel	17
	1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	17
	2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	18
	3. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	18
G.	Hasil Penelitian Yang Sesuai Dengan Rujukan Penelitian Terdahulu....	19
	19
H.	Kerangka Analisis	23
I.	Hipotesis	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A.	Objek Penelitian	25
B.	Data Penelitian	25
	1. Sumber Data dan Jenis Data	25
	2. Populasi dan Sampel	26
C.	Metode dan Alat Pengumpulan Data	27
	1. Metode Pengumpulan Data	27
	2. Alat Pengumpulan Data	27
D.	Jenis Variabel Yang Digunakan	27
	1. Variabel Independen (Variabel Bebas)	28
	2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)	28
E.	Definisi Operasional	28
F.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	30
	1. Metode Analisis	30
	2. Uji Instrumen Penelitian	31
	3. Uji Asumsi Klasik	31
	4. Uji Kelayakan Model	33
	5. Uji Hipotesis (Uji T)	34
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A.	Hasil Penelitian	35
	1. Deskripsi Objek Penelitian	35
	2. Karakteristik Responden	36

3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	42
B. Pembahasan.....	54
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	54
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	54
3. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	55
BAB V.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
DAFTAR LAMPIRAN.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Beeu Kopi	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2. 2 Kerangka Analisis	23
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert.....	27
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	39
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Produk.....	40
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	41
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	42
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	43
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Word of Mouth (X3).....	44
Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	50
Tabel 4. 17 Hasil Uji Autokorelasi	50
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	51
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produksi Kopi di Indonesia	1
Gambar 4. 1 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4. 2 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 4. 3 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	39
Gambar 4.4 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	40
Gambar 4. 5 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Produk	41
Gambar 4. 6 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2: Tabulasi Jawaban Responden.....	67
Lampiran 3: Output SPSS	78
Lampiran 4: Surat Konsultasi Bimbingan.....	85
Lampiran 5: Hasil Turnitin	87

