

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG BATIK DI TOKO BATIK
NUSANTARA TANAH ABANG**

TUGAS AKHIR

NUR HIDAYAT FANESA

193402416103



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG BATIK DI TOKO BATIK
NUSANTARA TANAH ABANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

NUR HIDAYAT FANESA

193402416103



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

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 MINAT BELI ULANG BATIK DI TOKO BATIK NUSANTARA TANAH ABANG

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

Jakarta, 14 Agustus 2023



NPM: 193402416103

Nur Hidayat Fanesa

LEMBAR PERSETUJUAN

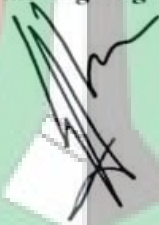
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG BATIK DI TOKO BATIK NUSANTARA TANAH ABANG**

Nama Mahasiswa : **NUR HIDAYAT FANESA**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1934024216103**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

Mengetahui

Rektor Program Studi Manajemen

(Dr. Resti Hardini, SE., M.Si.)

Jakarta, 21 Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir :PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG BATIK DI TOKO BATIK NUSANTARA TANAH ABANG

Nama Mahasiswa :NUR HIDAYAT FANESA

Nomor Pokok Mahasiswa :193402416103

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

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr.Elwisam, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,

Anggota /Penguji

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

(Dr.Herry Krisnandi, S.E, M.M.)

Mengetahui,
Dekan



(Kumba Dgeduwiseiso, SE, M.App. Ec, Ph. D)

Jakarta, 21 Agustus 2023

Jakarta, 21 Agustus 2023

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI BATIK DI TOKO BATIK NUSANTARA TANAH ABANG

Oleh : Nur Hidayat Fanesa

NPM : 193402416103

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr. Elwisam S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan word of mouth terhadap Minat Beli Ulang Batik di toko Batik Nusantara Tanah Abang. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif sampel dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden konsumen produk Batik Nusantara. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan teknik analisis data menggunakan analisis inferensial dengan regresi linier berganda dan menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif serta signifikan antara variabel kualitas produk, persepsi harga, dan word of mouth terhadap minat pembelian ulang batik Indonesia. Hasil penelitian ini dapat diharapkan mampu menjadikan para UMKM penjual produk batik agar dapat memperhatikan Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Word Of Mouth yang dapat meningkatkan Minat Beli Ulang konsumen.

Kata kunci: kualitas produk, persepsi harga, *word of mouth*, minat beli ulang

ABSTRAK

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND WORTH OF MOUTH ON INTEREST TO BUY BATIK AT BATIK NUSANTARA SHOPS TANAH ABANG

Oleh : Nur Hidayat Fanesa

NPM. 193402416103

The final assignment, under the guidance of Dr. Elwisam S.E., M.M

This study aims to determine the effect of product quality, price perceptions, and word of mouth on Batik Repurchase Interest at Batik Nusantara Tanah Abang stores. The research method used is the quantitative sample method by giving questionnaires to 100 respondents who are consumers of Batik Nusantara products. The sampling technique used purposive sampling and data analysis techniques using inferential analysis with multiple linear regression and using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 24 program.

The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between the variables of product quality, price perceptions, and word of mouth on repurchasing intention of Indonesian batik. The results of this study can be expected to be able to make SMEs selling batik products pay attention to product quality, price perception, and word of mouth which can increase consumer repurchase interest.

Keywords: Product Quality, Perceived Price, Word Of Mouth, Repurchase Intention

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA PRIBADI

1. Nama : Nur Hidayat Fanesa
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Tempat,Tanggal Lahir : Cilacap, 19 maret 2001
4. Alamat : Jl. Kebagusan besar 3 RT05/RW06 No.33
5. Status : Belum Menikah
6. Agama : Islam
7. Kewarganegaraan : Indonesia
8. No Telephone : 0896-6977-6316
9. Email : hidayatfanesa0@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2005 – 2007 : TK Al-Quran Tegal Parang
2. 2007 – 2013 : SDN Kebagusan 02 Pagi
3. 2013 – 2016 : SMPN 218 Jakarta
4. 2016 – 2019 : SMK Yapiemda Jakarta
5. 2019 – Sekarang : Universitas Nasional

Jakarta, 21 Agustus 2023

Nur Hidayat Fanesa

NPM : 193402416103

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG DI TOKO BATIK NUSANTARA TANAH ABANG”** dengan baik.

Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, 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 Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Bapak Dr. Elwisam, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat saya hormati, yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan kesabarannya dalam membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat menyelesaikan sampai akhir.

6. Seluruh jajaran Dosen Universitas Nasional Khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan membina pengetahuan kepada penulis sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional.
7. Kepada kedua orang tua penulis yang tercinta, ibu Neti dan Bapak Mustofa yang sudah membesarkan penulis, mendukung segala kegiatan penulis, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, mendengarkan segala keluh kesah penulis dan doa untuk penulis. Terima kasih atas segala dukungan yang sudah kalian berikan baik hal material maupun non material.
8. Terima kasih juga kepada teman penulis Ezra Rivaldy dan Noviyanty yang sudah memberikan semangat dan menemani hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Manajemen tahun 2019-2023, teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2019 sertafakultas lainnya atas pengalaman hidup yang berharga.
10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama masa perkuliahan hingga saat ini.

Jakarta, 21 Agustus 2023

Nur Hidayat Fanesa

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	15
A. Latar belakang masalah	15
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Manajemen Pemasaran	20
B. Keterkaitan Antara variabel penelitian	31
D. Hasil Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Analisis	37
E. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Objek Penelitian.....	39
B. Data Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	40
D. Metode dan Alat Pengumpulan Data	41
E. Definisi Operasional	42

F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	70



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjualan Batik di Toko Nusantara Tanah Abang.....	15
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	34
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert	41
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	54
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Persepsi Harga (X2).....	55
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X3).....	56
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang (Y).....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi.....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linear Berganda.....	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis.....	37
Gambar 4. 1 Beberapa Toko batik Nusantara.....	50
Gambar 4. 2 Diagram Persentase Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4. 3 Diagram Persentase Usia	52
Gambar 4. 4Diagram Persentase Jenis Pekerjaan.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner

Lampiran II Data Responden

Lampiran III Respon Dari Reponden

Lampiran IV Hasil Olah Data Spss

Lampiran V Hasil Turnitin

