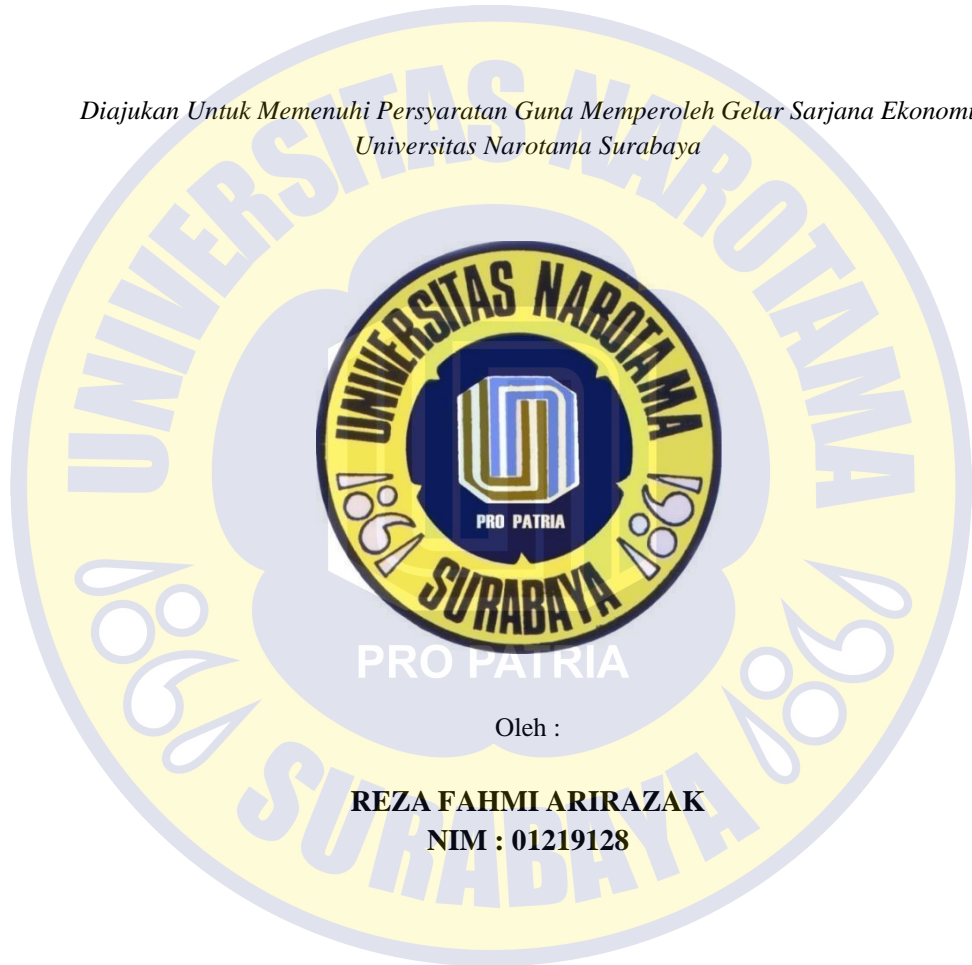


SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK SMARTPHONE MEREK
SAMSUNG DI KOTA SURABAYA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Universitas Narotama Surabaya*



Oleh :

**REZA FAHMI ARIRAZAK
NIM : 01219128**

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

2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Fahmi Arirazak
NIM : 01219128
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jurusan : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK SMARTPHONE MEREK SAMSUNG DI KOTA SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

PRO PATRIA



Surabaya, 8 Mei 2023
Pembuat Pernyataan,

REZA FAHMI ARIRAZAK
01219128

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK SMARTPHONE MEREK SAMSUNG DI KOTA SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

Nama : REZA FAHMI ARIRAZAK
NIM : 01219128

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



I. Gede Arimbawa, SE., MM

TANGGAL 20 Februari 2023

PRO PATRIA

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



I. Putu Artava, SE., MM


TANGGAL 20 Februari 2023


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI KAMIS, TANGGAL 2 FEBRUARI 2023

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, *Word of Mouth*, Layanan Purna Jual
terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan
Disusun Oleh : Reza Fahmi Arirazak
NIM : 01219128
Fakultas : Fakultas Ekonomi Bisnis
Program Studi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji:

1. Dr. Sengguruh Nilowardono, SE., M.Si. 

2. I Gede Arimbawa, SE., MM. 

3. I Putu Artaya, SE., MM. 

**HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Reza Fahmi Arirazak
NIM : 01219128
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Program Studi : MANAJEMEN
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas tugas akhir/ Skripsi saya yang dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK SMARTPHONE MEREK SAMSUNG DI KOTA SURABAYA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, menggali media formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada Tanggal : 8 Mei 2023
Yang menyatakan



Reza Fahmi Arirazak

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK SMARTPHONE MEREK SAMSUNG DI KOTA SURABAYA

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata Satu (S-1) Fakultas Hukum, Ekonomi dan Ilmu Kependidikan Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

1. Kedua orang tua saya Mama dan Papa, adek serta kakak saya yang selalu memberikan doa, restu, dukungan, dan kasih sayang yang sangat berarti bagi saya.
2. Bapak Prof. Dr. Arasy Almudin, SE., MM. selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Dr. Agus Sukoco, ST, MM. selaku Dekan Fakultas Hukum, Ekonomi dan Ilmu Kependidikan Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak I Putu Artaya, SE., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak I Gede Arimbawa, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
6. Bapak/Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Pacar saya Rizky Ratih Andiani sekaligus partner hidup saya. Terima kasih atas dukungan, pengertian, doa, serta telah memberi support tanpa kenal lelah.
8. Teman-teman saya yang telah memberi semangat dan dorongan dalam proses penyelesaian skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.

Surabaya, 8 Mei 2023

Reza Fahmi Arirazak

ABSTRAK

Perkembangan media teknologi komunikasi di Indonesia belakangan ini pada masyarakat semakin tidak dapat dihindarkan. Salah satu teknologi media komunikasi yang semakin diminati belakangan ini adalah Smartphone. Produk Smartphone merek Samsung saat ini menjadi contoh produk yang sangat diperhitungkan di pasaran dibandingkan dengan Smartphone merek lainnya. Saat ini banyak pula perusahaan Smartphone yang berusaha menyaingi perusahaan Samsung. Namun saat ini muncul issue fenomena naik –turun grafik presentase produk smartphone merek Samsung yang terjadi setiap tahunnya yang diakibatkan oleh banyaknya variasi produk smartphone lain yang mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan untuk memilih / membeli produk smatphone merek Samsung. Hal ini tentu juga mempengaruhi loyalitas pelanggan dimana yang seharusnya semakin banyak pelanggan melakukan keputusan pembelian maka semakin besar loyalitas pelanggan. Keputusan pembelian sendiri dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Hal tersebut penting bagi suatu perusahaan, dikarenakan loyalias pelanggan dapat mendukung keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Dalam penelitian ini dilakukan untuk menganalisis ada atau tidaknya hubungan antara variable independen dan dependen. Maka dari itu penelitian ini menggunakan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pengukuran objektif dan analisis matematis. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kota Surabaya berusia 18 tahun keatas yang menggunakan produk smartphone merek Samsung dalam kurun waktu 1 tahun terakhir sebanyak 100 orang responden. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan variable *Word of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap variable Keputusan Pembelian serta variable Kualitas Produk, *Word of Mouth* dan Layanan Purna Jual berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *Word of Mouth*, Layanan Purna Jual, Keputusan Pembelian, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

The development of communication technology media in Indonesia lately in society is increasingly unavoidable. One of the communication media technologies that are increasingly in demand lately is Smartphone. The Samsung brand Smartphone product is currently an example of a product that is highly reckoned with in the market compared to other Smartphone brands. Currently, many smartphone companies are trying to compete with the Samsung company. But now there is an issue of the phenomenon of ups and downs of the percentage graph of Samsung brand smartphone products that occurs every year caused by the many variations of other smartphone products that influence customer purchasing decisions to choose/buy Samsung brand smartphone products. This of course also affects customer loyalty where the more customers make purchasing decisions, the greater customer loyalty. Purchasing decisions alone can create customer loyalty. This is important for a company, because customer loyalty can support the survival of a company. In this research was conducted to analyze whether or not there is a relationship between independent and dependent variables. Therefore this study uses quantitative methods using objective measurements and mathematical analysis. The data analysis technique in this study uses Partial Least Square (PLS). The population in this study were Surabaya City residents aged 18 years and over who used Samsung brand smartphone products in the last 1 year as many as 100 respondents. This research concludes that the Word of Mouth variable has a significant effect on the Purchasing Decision variable and the Product Quality, Word of Mouth and After Sales Service variables have a significant effect on Customer Loyalty.

Keywords : Product Quality, Word of Mouth, After Sales Service, Purchasing Decision, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Batasan Masalah	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Empiris	9
2.1.1 Penelitian Rujukan.....	9
2.1.2 Review Penelitian Rujukan	13
2.1.3 Ulasan Kritis Penelitian Rujukan / <i>Critical Reviews</i>.....	22
2.2 Tinjauan Teoritis.....	24
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	24
2.2.2 Teori Keputusan Pembelian	25

2.2.3 Teori Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2.4 Teori Kualitas Produk.....	27
2.2.5 Teori <i>Word of Mouth</i>	29
2.2.6 Teori Layanan Purna Jual.....	30
2.3. Kerangka Berpikir.....	32
2.4 Hipotesis.....	33
BAB 3 METODOLOGI.....	35
3.1. Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Obyek Penelitian.....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.3 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4 Definisi Operasional.....	38
3.4.1 Variabel Penelitian.....	38
3.4.2 Desain Instrumen Penelitian.....	41
3.5. Teknik Analisis Data.....	43
3.5.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	43
3.5.2 Model Struktural Atau Inner Model.....	45
3.5.3 Model Pengukuran Atau Outer Model.....	44
3.6 Pengujian Hipotesis.....	46
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Profil Responden.....	47
4.2. Data Deskriptif Jawaban Responden.....	49
4.3 Analisa Data dan Pengujian Hipotesis.....	57
4.4 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.4.1 Model Pengukuran Indikator Refleksif (<i>Outer Model</i>).....	57

4.4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	61
4.4.3 Uji Hipotesis.....	63
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	65
4.5.1 Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X1) Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y1).....	65
4.5.2 Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X1) Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2).....	66
4.5.3 Pengaruh Variabel <i>Word of Mouth</i> (X2) Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y1).....	66
4.5.4 Pengaruh Variabel <i>Word of Mouth</i> (X2) Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2).....	66
4.5.6 Pengaruh Variabel Layanan Purna Jual (X3) Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y1).....	67
4.5.7 Pengaruh Variabel Layanan Purna Jual (X3) Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2).....	67
4.5.8 Pengaruh Variabel Keputusan Pembelian (Y1) Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2).....	67
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Grafik Top Brand Smartphone di Indonesia Tahun 2018 – 2022	2
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu Penelitian tentang Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan.....	14
Tabel 2.2 Matrik Penelitian Terdahulu Penelitian tentang Word of Mouth dan Loyalitas Pelanggan.....	15
Tabel 2.3 Matrik Penelitian Terdahulu Penelitian tentang Layanan Purna Jual dan Loyalitas Pelanggan.....	16
Tabel 2.4 Matrik Penelitian Terdahulu Penelitian tentang Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian.....	17
Tabel 2.5 Matrik Penelitian Terdahulu Penelitian tentang Word of Mouth dan Keputusan Pembelian.....	18
Tabel 2.6 Matrik Penelitian Terdahulu Penelitian tentang Layanan Purna Jual dan Keputusan Pembelian.....	20
Tabel 2.7 Matrik Penelitian Terdahulu Penelitian tentang Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan	21
Tabel 3.1 Kriteria Kelas Interval.....	37
Tabel 3.2 Desain Instrumen Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.5 Kategori Hasil Jawaban Responden	50
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1)	50
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Word of Mouth (X2)	52
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Layanan Purna Jual (X3)	53
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y1).....	54
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2).....	56
Tabel 4.11 Cross Loadings.....	59
Tabel 4.12 Cronbach’s Alpha, Composite Reliability dan AVE	60
Tabel 4.13 Tabel hasil R-Square	61

Tabel 4. 14 Effect Size	62
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Pengaruh Secara Langsung / Path Coefficient....	63
Tabel 4.16 Uji Hipotesis Pengaruh Secara Tidak Langsung	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berikir32

Gambar 4.1 Diagram Model Struktural.....58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	75
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner.....	78
Lampiran 3 Profil Responden.....	80
Lampiran 4 Profil Jawaban Kuesioner	81
Lampiran 5 Pengujian Instrumen Penelitian	83
Lampiran 6 Biodata	90
Lampiran 7 Hasil Plagiasi	91
Lampiran 8 Sertifikat International Conference	92
Lampiran 9 Daftar Bimbingan Skripsi	93

