**KATA PENGANTAR**



Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman sukakah kamu aku tunjukan suatu peniagaan yang dapat menyelamatkan mu dari azab yang pedih? (Yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasulnya dan berjihad dijalan Allah dengan harta dan jiwamu, itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”.(Qs. As-shaf : 10-11)

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan limpahan rahmat, karunia dan ridhonya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian dalam aktu yang telah ditentukan.

Penelitian ini dulis berjudul “Pengaruh Harga, Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian di UD Harapan Tani di Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang**”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Harga, Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian di UD Harapan Tani di Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang. Dalam penyusunan proposal skripsi ini peneliti mengalami beberapa kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar besarnya kepada:

1. Bapak KRT. Dr. Hardi Mulyono K. Surbakti sebagai Rektor universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
2. Ibu Dr. Anggia Sri Lubis, SE., MM selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusatara Al-Washliyah Medan.
3. Bapak Toni Hidayat, SE., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
4. Ibu Munawaroh, SE., MEI selaku Dosen Pembmbing skripsi saya yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan semangat kepada saya selama penyelesaian Proposal ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
6. Teristimewa untuk Ayahanda Herman dan Ibunda Tri Lestari selaku kedua orang tua tercinta sayayang tak pernah berhenti memberikan semangat dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan Proposal skripsi ini.
7. Kepada sahabat saya Lisa, Prista, Nindy dan Dilla yang telah membantu dalam pembuatan dan penyelesaian proposal ini.
8. Dan terima kasih kepada diri sendiri yang telah sabar melewati semua ujian sampai dengan detik ini

Sebagaimana seorang layaknya manusia dengan menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian maupun penulisan skripsi penelitian. Oleh karena itu, kepada para pembaca agar kiranya menyampaikan saran dan kritik yang bersifat membangun agar nantinya saya bisa memperbaiki dikemudian hari.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan terutama bagi penulis.

 Medan, Mei 2023

 Penulis

 **CICI NIKEN ARIYANTI**

 **NPM: 193114048**

# DAFTAR ISI

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR ii**

**DAFTAR ISI v**

**DAFTAR TABEL viii**

**DAFTAR GAMBAR x**

**DAFTAR LAMPIRAN xi**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
	2. Identifikasi Masalah 9
	3. Batasan Masalah 10
	4. Rumusan Masalah 10
	5. Tujuan Penelitian 11
	6. Manfaat Penelitian 11

**BAB II LANDASAN TEORI 13**

1. Harga 13
2. Pengertian Harga 13
3. Tujuan Harga 14
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga 15
5. Indikator Harga 16
6. Pelayanan 18
7. Pengertian Pelayanan 18
8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan 19
9. Indikator Pelayanan 20
10. *Word Of Mouth* 22
11. Pengertian *Word Of Mouth* 22
12. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Word Of Mouth* 24
13. Indikator *Word Of Mouth* 25
14. Keputusan Pembelian 25
15. Pengertian Keputusan Pembelian 25
16. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian 27
17. Tahapan Proses Keputusan Pembelian 30
18. Indikator Keputusan Pembelian 33
	1. Penelitian Terdahulu 34
	2. Kerangka Konseptual 36
	3. Hipotesis 37

**BAB III METODE PENELITIAN 39**

1. Lokasi Dan Jadwal Penelitian 39

3.1.1. Lokasi Penelitian 39

3.1.2. Jadwal Penelitian 39

1. Populasi Dan Sampel 40

3.2.1. Populasi 40

3.2.2. Sampel 40

1. Jenis Dan Sumber Data 41

3.3.1. Jenis Data 41

3.3.2. Sumber Data 41

1. Metode Pengumpulan Data 42
2. Definisi Operasional Variabel 42
3. Teknik Analisis Data 44

3.6.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas 44

3.6.2. Uji Asumsi Klasik 51

3.6.3. Analisis Regresi Berganda 53

3.6.4. Uji T 53

3.6.5 Uji F 54

3.6.6. Uji Determinasi (R2) 55

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 56**

1. Profil Ud Harapan Tani 56

4.1.1. Gambaran Umum UD Harapan Tani 56

4.1.2. Struktur Organisasi UD Harapan Tani 57

4.1.3. Tugas Dan Fungsi UD Harapan Tani 57

1. Hasil Penelitian 58

4.2.1. Deskriptif Karakteristik Responden 58

4.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 58

4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 59

4.2.1.3.Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 59

4.2.2. Deskriptif Jawaban Responden 60

4.2.2.1. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Harga 60

4.2.2.2. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Pelayanan 64

4.2.2.3. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Wom 69

4.2.2.4. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Keputusan

Pembelian 72

1. Analisis Data Dan Pembahasan 75

4.3.1. Hasil Uji Instrumen 75

4.3.1.1. Uji Validitas 75

4.3.1.2. Uji Reliabilitas 78

4.3.2. Hasil Uji Asumsi Klasik 79

4.3.2.1. Uji Normalitas 79

4.3.2.2. Uji Heteroskedastisitas 81

4.3.2.3. Uji Multikolinearitas 82

4.3.3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 83

4.3.4. Hasil Uji Hipotesis 84

4.3.4.1. Uji T (Parsial) 84

4.3.4.2. Uji F (Simultan) 86

4.3.4.3. Uji R2 (Uji Determinasi) 87

1. Pembahasan 88

4.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian 89

4.4.2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian 89

4.4.3. Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian 90

4.4.4. Pengaruh Harga, Pelayanan Dan *Word Of Mouth* Terhadap

Keputusan Pembelian 90

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 92**

1. Kesimpulan 92
2. Saran 93

**DAFTAR PUSTAKA 95**

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Data Pra Survey Variabel Harga 4

Tabel 1.2 Hasil Data Pra Survey Variabel Pelayanan 5

Tabel 1.3 Hasil Data Pra Survey Variabel *Word Of Mouth* 7

Tabel 1.4 Hasil Data Pra Survey Variabel Keputusan Pengguna Jasa 8

Tabel 2.1 Perbandingan Harga 17

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 34

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 39

Tabel 3.2 Skala Likert 42

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel 43

Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Harga 45

Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Pelayanan 46

Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel *Word Of Mouth* 46

Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian 47

Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Variabel Harga 48

Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan 49

Tabel 3.10 Uji Reliablitas Variabel Word Of Mouth 49

Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian 50

Tabel 3.12 Uji Reliablitas 50

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 58

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 59

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 59

Tabel 4.4 Pernyataan 1 60

Tabel 4.5 Pernyataan 2 61

Tabel 4.6 Pernyataan 3 61

Tabel 4.7 Pernyataan 4 62

Tabel 4.8 Pernyataan 5 62

Tabel 4.9 Pernyataan 6 63

Tabel 4.10 Pernyataan 7 63

Tabel 4.11 Pernyataan 8 64

Tabel 4.12 Pernyataan 1 64

Tabel 4.13 Pernyataan 2 65

Tabel 4.14 Pernyataan 3 65

Tabel 4.15 Pernyataan 4 66

Tabel 4.16 Pernyataan 5 66

Tabel 4.17 Pernyataan 6 67

Tabel 4.18 Pernyataan 7 67

Tabel 4.19 Pernyataan 8 68

Tabel 4.20 Pernyataan 9 68

Tabel 4.21 Pernyataan 10 69

Tabel 4.22 Pernyataan 1 69

Tabel 4.23 Pernyataan 2 70

Tabel 4.24 Pernyataan 3 70

Tabel 4.25 Pernyataan 4 71

Tabel 4.26 Pernyataan 5 71

Tabel 4.27 Pernyataan 6 72

Tabel 4.28 Pernyataan 1 72

Tabel 4.29 Pernyataan 2 73

Tabel 4.30 Pernyataan 3 73

Tabel 4.31 Pernyataan 4 74

Tabel 4.32 Pernyataan 5 74

Tabel 4.33 Pernyataan 6 75

Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Instrumen Harga 76

Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan 77

Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Instrumen Word Of Mouth 77

Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian 78

Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian 78

Tabel 4.39 Hasil Uji Normalitas 80

Tabel 4.40 Hasil Uji Multikolinearitas 82

Tabel 4.41 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 83

Tabel 4.42 Uji T (Parsial) 85

Tabel 4.43 Uji F (Simultan) 87

Tabel 4.44 Hasul Uji Koefisien Determinasi (R2) 88

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Proses Keputusan Pembelian 30

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 37

Gambar 4.1 UD Harapan Tani 56

Gambar 4.2 Struktur Organisasi UD Harapan Tani 57

Gambar 4.3 Diagram Histogram 79

Gambar 4.4 Grafik Normal *Probability Plot* 80

Gambar 4.5 Grafik Scatterplot 81

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 Lembar Kuesioner 97

Lampiran 02 Tabulasi Uji Validitas Dan Reliabilitas 101

Lampiran 03 Uji Validitas 106

Lampiran 04 Uji Reliabilitas 111

Lampiran 05 Tabulasi Jawaban Responden 93 Responden 112

Lampiran 06 Rtabel 121

Lampiran 07 Ttabel 123

Lampiran 08 Ftabel 126

Lampiran 09 Surat Izin Riset 129

Lampiran 10 Surat Balasan Riset 130