

**PENGARUH WOM, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN JASA RENTAL *SOUND
SYSTEM*, TENDA DAN ALAT PESTA
(STUDI KASUS PADA *ARJUNA PRODUCTION*)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)



Oleh :

**DINA LOVANIA
18.1041.1150**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

**PENGARUH WOM, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN JASA RENTAL SOUND
SYSTEM, TENDA DAN ALAT PESTA
(STUDI KASUS PADA ARJUNA PRODUCTION)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)



Oleh :

DINA LOVANIA

18.1041.1150

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dina Lovania
NIM : 1810411150
Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : “Pengaruh Wom, Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Jasa Rental Sound System, Tenda Dan Alat Pesta (Studi Kasus Pada Arjuna Production)” adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademis dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut

Jember, 23 APRIL2022

Yang menyatakan,



Dina Lovania
NIM. 18.1041.1150



**PENGARUH *WOM*, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN LAYANAN JASA RENTAL *SOUND SYSTEM*, TENDA DAN ALAT
PESTA
(STUDI KASUS PADA *ARJUNA PRODUCTION*)**

Oleh :

Dina Lovania
NIM. 18.1041.1150

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso SE, MM, M.Akun.

Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri Winahyu S.Psi., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul pengaruh *wom*, pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian layanan jasa rental *sound system*, tenda dan alat pesta (studi kasus pada *arjuna production*), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 23 April 2022

Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim, Penguji,



Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.

NIP : 1979120811503633

Anggota 1,



Budi Santoso SE, MM, M.Akun.

NIP : 1973100911139340

Anggota 2,



Pawestri Winahyu, S.Psi., MM.

NIP : 1982052611703800

Mengesahkan :

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE., M.M.

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Achmad Hasan H., SE., M.M.

NIP : 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Dengan ini saya mempersembahkan karya saya kepada keluarga

Terima kasih atas semua curahan kasih sayang kepada saya hingga saat ini, memberikan doa yang tak henti – hentinya dilimpahkan kepada saya, dan segala perjuangan yang telah dilakukan tidak kenal lelah memberikan yang terbaik kepada saya.

Terima kasih juga kepada para dosen Universitas Muhammadiyah Jember, dengan sabar dan penuh kasih memberikan ilmu dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik – baiknya.

Kepada Park Chanyeol yang juga sedang menunaikan tugas negaranya, terima kasih telah memberikan dukungan moral untuk saya.

Ucapan terima kasih juga saya berikan kepada teman – teman mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen angkatan 2018, terima kasih atas semua kenangan yang menyenangkan, dukungan semangat setiap hari membuat kita semakin dekat. Sehingga selama masa kuliah ini menjadi menyenangkan dan sangat berarti.



MOTTO

“Bersemangatlal atal hal – hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah kepada Allah SWT, jangan engkau lemah”

- **HR.Tirmidzi**

“Jika saya lupa mengapa saya memulai sesuatu, dan membuat stress bagi saya. Maka saya akan mencoba mengingat alasan pertama mengapa saya memulainya.”

- **KAI EXO**

“No matter how difficult something is. I will always be positive and smile like an idiot”

- **Park Chanyeol**



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang sudah melimpahkan rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Wom, Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Jasa Rental Sound System, Tenda Dan Alat Pesta (Studi Kasus Pada *Arjuna Production*)”.

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadari tanpa adanya pihak tersebut, maka akan terasa kesulitan dalam menyelesaikan tugas ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Wahyu Eko Setyaningsih, SE.,MM. selaku dosen penguji dan
3. Bapak Budi Santoso, SE.,MM.,M.Akun. selaku dosen pembimbing I
4. Ibu Pawestri Winahyu S.Psi., MM. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Orang tua dan adik saya yang selalu ada dan memberi semangat dalam segalanya.
7. EXO dan NCT yang telah membantu menemani saya selama proses pengerjaan skripsi dengan karyanya.
8. Rekan – rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga skripsi ini berguna bagi penulis dan semua pihak yang membacanya.

Jember,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PEMBAHASAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan penelitian	4
1.3.2 Kegunaan penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Tinjauan pustaka	5
2.1.1 Word Of Mouth	6
2.1.2 Pelayanan	6
2.1.3 Harga.....	8
2.1.4 Keputusan Pembelian	9
2.2. Penelitian Terdahulu	10
2.3. Kerangka Konseptual.....	13
2.4. Hipotesis Penelitian	14
2.4.1 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian	14
2.4.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	14
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1. Pendekatan Penelitian	15
3.2. Definisi Operasional Variabel	15
3.2.1. Variabel Dependen Keputusan Pembelian (Y).....	15
3.2.2. Variabel Independen (X)	15
3.3. Desain penelitian.....	16
3.4. Populasi Dan Sampel	17
3.4.1. Populasi.....	17
3.4.2. Sampel	17
3.5. Jenis Dan Sumber Data	17
3.5.1. Jenis Data.....	17
3.5.2. Sumber Data	17
3.6. Pengukuran variabel	17

3.7. Teknik pengumpulan data.....	18
3.8. Metode analisis data.....	18
3.8.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas	18
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	18
3.8.3. Analisis Data Regresi Linier Berganda	19
3.8.4. Uji Hipotesis	20
3.8.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	21
4.1.1. Gambaran Umum <i>Arjuna Production</i>	21
4.1.2. Visi Dan Misi <i>Arjuna Production</i>	21
4.1.3. Aspek Pemasaran	21
4.1.4. Asoek Sumber Daya Manusia.....	22
4.1.5. Pengujian Data dan Analisis Data	23
4.2. Hasil Analisis Data	29
4.2.1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	29
4.2.2. Hasil Uji Asumsi Klasik	30
4.2.3. Hasil Analisis Data Regresi Linier Berganda	32
4.2.4. Hasil Uji Hipotesis.....	33
4.2.5. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	34
4.3. Pembahasan.....	34
4.3.1. Pengaruh WOM Terhadap Keputusan Pembelian	34
4.3.2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	35
4.3.3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	35
BAB V PENUTUP.....	37
5.1. Kesimpulan	37
5.2. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar harga sewa <i>Arjuna Production</i>	2
Tabel 1.2 Daftar pendapatan <i>Arjuna Production</i>	3
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu	8
Tabel 4.1 Daftar harga sewa <i>Arjuna Production</i>	22
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	22
Tabel 4.4 Word Of Mouth (X1)	24
Tabel 4.5 Word Of Mouth (X1)	24
Tabel 4.6 Word Of Mouth (X1)	25
Tabel 4.7 Pelayanan (X2)	25
Tabel 4.8 Pelayanan (X2)	25
Tabel 4.9 Pelayanan (X2)	26
Tabel 4.10 Pelayanan (X2)	26
Tabel 4.11 Pelayanan (X2)	26
Tabel 4.12 Harga (X)	27
Tabel 4.13 Harga (X)	27
Tabel 4.14 Harga (X)	27
Tabel 4.15 Harga (X)	27
Tabel 4.16 Keputusan Pembelian (Y)	28
Tabel 4.17 Keputusan Pembelian (Y)	28
Tabel 4.18 Keputusan Pembelian (Y)	28
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas	29
Tabel 4.20 Hasil Uji Reabilitas	30
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas	31
Tabel 4.22 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	32
Tabel 4.23 Hasil Uji t	33
Tabel 4.24 Hasil Uji Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	12
Gambar 4.1 Logo Arjuna Production.....	19
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Arjuna Production.....	23
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	31
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner	41
2. Surat Ijin Penelitian.....	44
3. Data Hasil Penelitian.....	45
4. Dokumentasi	59

