

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WOM
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK *HOME APPLIANCES*
(STUDI KASUS PADA APLIKASI BELANJA ONLINE JD.ID)**

TUGAS AKHIR



ABDUL RIDWAN

1191901001

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PRODI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WOM
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK *HOME APPLIANCES*
(STUDI KASUS PADA APLIKASI BELANJA ONLINE JD.ID)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



ABDUL RIDWAN

1191901001

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PRODI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Abdul Ridwan

NIM : 1191901001

Tanda Tangan:



Tanggal : 20 Februari 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Abdul Ridwan
NIM : 1191901001
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan WOM Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Home Appliances* di Aplikasi Belanja Online JD.ID

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Aurino Rilman Adam Djamaris Ir., M.M ()

Penguji 1 : DR.Jerry Heikal ()

Penguji 2 :Dominica Arni Widyastuti, SE.,MM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Februari 2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan WOM Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Home Appliances* Pada Aplikasi Belanja Online JD.ID**”. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Penulis mendapatkan bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak yang terkait sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua penulis, Bapak Juliawansyah dan Ibu Trisnawati, serta adik-adik penulis yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat
2. Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie
3. Ibu Dr. Tita Djuitaningsih, SE., M.Si., Ak., CA selaku Direktur Program Kelas Karyawan
4. Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris Ir., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak semangat motivasi, arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
5. Pihak perusahaan JD.ID, PT Abadi International Trading dan seluruh responden terkait yang telah membantu saya memperoleh data dan dukungannya
6. Seluruh rekan Prodi. Manajemen Batch 12 , teman-teman Universitas Bakrie dan para kerabat, Adam, Nadya, Nira, Hanif, Trian, Hasnal, Jihan, Fauzan, koko Ween, bang Omban dan terutama kepada Advist Khoirunikmah yang telah banyak membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung
7. Pihak-pihak lain yang tanpa penulis sadari telah membantu terwujudnya penelitian ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak lain.

Jakarta, Februari 2023

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Ridwan

NIM : 1191901001

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan WOM Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Home Appliances* di Aplikasi Belanja *Online JD.ID*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih 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 untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Februari 2023

Yang menyatakan



Abdul Ridwan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WOM TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK *HOME APPLIANCES*
(STUDI KASUS PADA APLIKASI BELANJA ONLINE JD.ID)**

Abdul Ridwan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan Word of Mouth (WOM) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian produk *home appliances* pada aplikasi belanja online JD.ID. Keputusan membeli atau tidak membeli dengan mengambil satu indikator terkuat dari lima indikator pada Keputusan Pembelian (Y). Metode penelitian menggunakan analisis kuantitatif dan diukur menggunakan skala binomial dengan menggunakan data ordinal. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Logistik Binary dengan program IBM SPSS Statistics 25.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan & *word of mouth* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian produk *home appliances* di JD.ID.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth*, Keputusan Pembelian

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND WOM ON HOME
APPLIANCES PRODUCT PURCHASE DECISIONS (CASE STUDY ON
JD.ID ONLINE SHOPPING)***

Abdul Ridwan

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine whether service quality and Word of Mouth (WOM) have a significant influence on purchasing decisions for home appliances products on the JD.ID online shopping application and which variables have the most strong influence on purchasing decisions. The decision to buy or not to buy by taking the strongest indicator of the five indicators in the Purchase Decision (Y). The research method uses quantitative analysis and is measured using a binomial scale using ordinal data. The analytical tool used in this research is Binary Logistics Regression with IBM SPSS Statistics 25.0 program. The results of this research indicate that the service quality and word of mouth has a significant effect on purchasing decisions for home appliances products at JD.ID.

Keywords : Service Quality, Word of Mouth, Purchase Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.2 <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	11
2.3 Keputusan Pembelian	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	17
2.5 Kerangka Pemikiran.....	20
2.6 Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Objek Penelitian	21
3.2 Jenis dan Sumber.....	21
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.3.1 Populasi.....	21
3.3.2 Sampel	22
3.4 Operasional Variabel.....	24

3.5 Metode Analisis Data	26
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	27
3.5.2 Analisis Statistik Data	27
3.5.2.1 Estimasi Parameter Regresi Logistik.....	28
3.5.2.1 Uji <i>Outlier</i>	30
3.5.2.2 Uji <i>Overall</i>	30
3.5.2.3 Uji Kelayakan Model (<i>Goodnes Of Fit</i>).....	31
3.5.2.4 Koefisien Determinasi (<i>Nagalkerke R Square</i>)	31
3.5.3 Model Pengujian Hipotesis.....	32
3.5.4 Uji Hipotesis	32
3.5.4.1 Uji <i>Wald</i>	32
3.5.4.2 Uji Omnibus Tests of Model Coefficients.....	33
3.5.5 Matriks Klasifikasi	33
3.4 Hasil Pra Kuesioner	34
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.2 Analisis Karakteristik Responden	36
4.2.1 Jenis Kelamin.....	37
4.2.2 Usia	37
4.2.3 Pekerjaan.....	38
4.2.4 Pendidikan Terakhir.....	39
4.2.5 Proses Transaksi Pembelian Produk Home Appliances di JD.ID Dalam 2 Tahun Terakhir	39
4.3 Uji Instrumen Penelitian	40
4.3.1 Uji Validitas.....	41
4.3.2 Uji Reliabilitas	42
4.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	43
4.4.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	43
4.4.2 Analisis Deskriptif Word of Mouth	45
4.4.3 Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian	46
4.5 Uji Regresi Logistik.....	48
4.5.1 Uji <i>Outlier</i>	48

4.5.2 Uji Keseluruhan Model (Overall Model Fit)	48
4.5.3 Uji Kelayakan Model Regresi (Hosmer and Lemeshow Test)	50
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi (Nagelkerke R Square)	51
4.5.5 Uji Wald.....	51
4.5.7 Matriks Klasifikasi.....	53
4.6 Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Batasan Penelitian.....	57
5.3 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2 Hasil Penelitian.....	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
<u>Tabel 3. 2</u> Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	24
<u>Tabel 3. 2</u> Operasional Variabel <i>Word Of Mouth</i>	25
<u>Tabel 3. 3</u> Operasional Tabel Keputusan Pembelian.....	26
<u>Tabel 3.4</u> Hasil Olah Data Uji Validitas & Reliabilitas Pre-Test Kuesioner.....	34
<u>Tabel 4.4</u> Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	41
<u>Tabel 4.5</u> Uji Validitas <i>Word of Mouth</i>	42
<u>Tabel 4.6</u> Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	42
<u>Tabel 4.7</u> Hasil Uji Reliabilitas.....	43
<u>Tabel 4.8</u> Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	44
<u>Tabel 4.9</u> Analisis Deskriptif <i>Word of Mouth</i>	45
<u>Tabel 4.10</u> Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian.....	47
<u>Tabel 4.11</u> Uji <i>Outliers</i>	48
<u>Tabel 4.12</u> Uji Keseluruhan Model (<i>Overall Model Fit</i>).....	49
<u>Tabel 4.13</u> Uji Kelayakan Model Regresi.....	50
<u>Tabel 4.14</u> Uji Koefisien Determinasi.....	51
<u>Tabel 4.15</u> Uji <i>Wald</i>	52
<u>Tabel 4.16</u> Matriks Klasifikasi.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Pengguna Internet.....	1
Gambar 1.2 Data Pengunjung E-Commerce.....	3
Gambar 1.3 Ulasan Pengguna Aplikasi JD.ID di Playstore.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Logo JD.ID.....	35
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Gambar 4.6 Proses Transaksi Pembelian Produk Home Appliances di JD.ID Dalam 2 Tahun Terakhir.....	40