

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, e-SERVQUAL,
DAN HARGA MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* KONSUMEN
ADORABLE PROJECTS**

TUGAS AKHIR

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



**Marizka Octarianti
1111001033**

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2015**

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 : Marizka Octarianti

NIM : 1111001033

Tanda Tangan :

Tanggal : 10 Agustus 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Marizka Octarianti

NIM : 1111001033

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, e-SERVQUAL, dan Harga Melalui Kepuasan Konsumen terhadap Komunikasi *Word of Mouth* Konsumen Adorable Projects.

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. (.....)

Penguji 1 : Dra. Suharyanti, M.S.M. (.....)

Penguji 2 : Holila Hatta, S.Pd., M.M. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Agustus 2015

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, e-SERVQUAL, dan Harga Melalui Kepuasan Konsumen Terhadap Komunikasi *Word Of Mouth* Konsumen Adorable Projects”. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sangat mendalam kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
2. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang penuh dengan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran sehingga penulisan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.
4. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran sehingga penulisan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.
5. Kedua orang tua tercinta, Bapak Nurmin dan Ibu Nuryati yang senantiasa penuh pengertian dan ketulusan hati serta selalu mendorong penulis dan memberikan dukungan serta doa yang tiada henti.
6. Kakak-kakak (Lia Susanti, Isnania, Ismawarni), Adik (Muhammad Arif Fachrurizqi) serta keponakan-keponakan (Aldy, Shita, Umay, Fatan, Khanza) yang telah memberikan pengertian dan dorongan kepada penulis agar tetap semangat untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
7. Astrid Herera, Khairunnisa, Mia Fahmawati yang telah mendengarkan keluh kesah penulis dan juga memberikan motivasi yang tiada henti dari awal perkuliahan hingga saat ini.

8. Primasita Arini K., Mia Sentosa, Ana Soraya Mutiarani, Wury Puji Hendri, Lisa Agustina, Hasan Hasbullah, Ikhsan Kamizal, Rangga Andreanus, dan Rifki Fitri Arif Marchianto yang telah memberikan motivasi, doa, dan memberikan warna selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman Manajemen 2011 yang telah memberikan motivasi, bantuan, dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman Senat Mahasiswa periode 2014/2015 yang telah memberikan dukungan, doa, dan juga bantuan selama penulisan Tugas Akhir.
11. Sahabat-sahabat tercinta meskipun berbeda Universitas tetapi selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan kepada penulis: Farizah Fauziah, Anisa Ajeng Nastiti, Ditya Pramesti, Diana Ambarwati, Anis Susilowati, Deasy Purnama Sari, Nur Taufan, Bagus Adji Permadi, Ramdhoni, Caesario Putra, Didik Prasetyo, Farid Izzudin, dan Fergi Listiawan.
12. Bapak/Ibu dosen Jurusan Manajemen Universitas Bakrie, yang telah membimbing penulis mulai dari awal perkuliahan sampai dengan penulisan Tugas Akhir ini.
13. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu menjawab kuesioner sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih telah membantu, memberikan doa, dan motivasi kepada penulis.

Penulis sangat menyadari masih banyaknya kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, hal ini disebabkan keterbatasan waktu, biaya, dan kemampuan penulis sendiri. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca sekalian. Terima kasih.

Jakarta, Agustus 2015

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Marizka Octarianti

NIM : 1111001033

Program Studi : Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK, e-SERVQUAL, DAN HARGA MELALUI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KOMUNIKASI WORD OF MOUTH KONSUMEN ADORABLE PROJECTS

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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 akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Agustus 2015

Yang Menyatakan

(Marizka Octarianti)

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, e-SERVQUAL, DAN HARGA
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KOMUNIKASI
WORD OF MOUTH KONSUMEN ADORABLE PROJECTS**

Marizka Octarianti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, e-SERVQUAL, dan harga terhadap kepuasan konsumen, serta pengaruh kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* terhadap komunikasi *word of mouth*. Responden pada penelitian ini adalah konsumen dari Adorable Projects. Data primer dan data sekunder telah terkumpul. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, dan publikasi lainnya yang terkait dengan penelitian. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada target responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dan terkumpul sebanyak 100 responden. Berbagai uji statistik seperti uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik telah dilakukan. Dengan menggunakan analisis jalur diperoleh bahwa kualitas produk, e-SERVQUAL, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu pun dengan kepuasan konsumen yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi *word of mouth*. Disarankan bahwa Adorable Projects harus dapat mempertahankan kualitas produknya serta meningkatkan efektifitas *website*, dan memberikan harga yang sesuai dengan produknya. Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan variabel lain untuk menganalisis kepuasan konsumen dan juga mengembangkan metode penelitian seperti penambahan jumlah responden, teknik penarikan sampel, maupun teknik analisis data.

Kata kunci: kualitas produk, e-SERVQUAL, harga, kepuasan konsumen, *word of mouth*.

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, e-SERVQUAL,
AND PERCEIVED PRICE THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
ON WORD OF MOUTH COMMUNICATION ON
ADORABLE PROJECTS'S CONSUMER**

Marizka Octarianti¹

ABSTRACT

This study aim to analyze the effect of product quality, e-SERVQUAL, and prices through consumer satisfaction, and the influence of consumer satisfaction as an intervening variable on word of mouth communication. Adorable Projects' customers were taken as respondents. Both primary and secondary data were gathered. Secondary data were gathered from various sources such as journals, books and other related publications. Primary data were collected using questionnaire which were distributed to the target respondents. Using a purposive sampling technique, a total of 100 respondents were gathered. Various statistical tests such as validity, reliability and classical assumptions tests were employed. Using a Path Analysis it was found that product quality e-SERVQUAL and perceived price had a positive and significant effect on customer satisfaction, and also customer satisfaction had positive and significantly effect on word of mouth communication. Product quality was found. It is suggested that Adorable Projects should be able to maintain the quality of its products, improving the effectiveness of websites, and provide appropriate price with its products. Further research on, it can use other variables to analyze customer satisfaction, and also develop research methods such as increasing the number of respondents, sampling techniques, and data analysis techniques.

Keywords: product quality, e-SERVQUAL, price, customer satisfaction, word of mouth.

¹ Student of Bakrie University Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. Kualitas Produk	7
2.1.2. e-SERVQUAL	9
2.1.3. Harga	13
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.5. Word of Mouth.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Variabel Penelitian	26
3.3. Operasionalisasi Variabel	27
3.4. Teknik Pemilihan Responden.....	29
3.5. Populasi dan Sampel	29
3.5.1. Populasi	29
3.5.2. Sampel	29
3.6. Teknik Penarikan Sampel.....	30
3.7. Data yang Dibutuhkan.....	30
3.8. Teknik Analisis Data	31

3.8.1. Uji Instrumen	31
3.8.2. Uji Validitas	31
3.8.3. Uji Reliabilitas	31
3.8. Uji Asumsi Klasik	32
3.8.1. Uji Normalitas	32
3.8.2. Uji Multikolinearitas	32
3.8.3. Uji Heteroskedastisitas	32
3.9. Uji Hipotesis.....	33
Uji Statistik t.....	33
3.11. Metode Analisis Data	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Profil Perusahaan.....	34
4.2. Karakteristik Responden	35
4.3. Analisis Statistik.....	36
4.3.1. Uji Validitas	36
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	38
4.4. Analisis Deskriptif.....	39
4.4.1. Variabel Kualitas Produk	39
4.4.2. Variabel e-SERVQUAL.....	40
4.4.3. Variabel Harga	40
4.4.4. Variabel Kepuasan Konsumen	41
4.4.5. Variabel <i>Word of Mouth</i>	41
4.5. Uji Asumsi Klasik	42
4.5.1. Uji Normalitas	42
4.5.2. Uji Multikolinearitas	43
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	44
4.6. Uji Hipotesis.....	46
4.6.1. Uji Analisis Jalur Model 1	46
4.6.2. Uji Analisis Jalur Model 2	47
4.7. Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Keterbatasan Penelitian	51
5.3. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	27
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	35
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas per <i>item</i> pernyataan.....	36
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas (N=30).....	39
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas (N=100).....	39
Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolinearitas Jalur Model 1.....	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Multikolinearitas Jalur Model 2.....	44
Tabel 4.8. Hasil Uji t Jalur Model 1.....	46
Tabel 4.9. Hasil Uji t Jalur Model 2.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Conceptual Model for e-SERVQUAL</i>	10
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Jalur Model 1.....	42
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Jalur Model 2.....	43
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur Model 1.....	45
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur Model 2.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	59
Lampiran 3 Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	60
Lampiran 4 Analisis Deskriptif e-SERVQUAL.....	62
Lampiran 5 Analisis Deskriptif Harga.....	64
Lampiran 6 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	66
Lampiran 7 Analisis Deskriptif <i>Word of Mouth</i>	68
Lampiran 8 Analisis Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	70
Lampiran 9 Analisis Reliabilitas Variabel e-SERVQUAL.....	71
Lampiran 10 Analisis Reliabilitas Variabel Harga.....	72
Lampiran 11 Analisis Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	73
Lampiran 12 Analisis Reliabilitas Variabel <i>Word of Mouth</i>	74
Lampiran 13 Analisis Uji Validitas dengan Korelasi <i>Product Moment</i>	75
Lampiran 14 Analisis Regresi Linear Berganda Jalur Model 1.....	76
Lampiran 15 Analisis Regresi Linear Berganda Jalur Model 1.....	79
Lampiran 16 Analisis Data 30 Responden.....	82