

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN DAN IKLAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PRODUK FASHION**

**(Studi Kasus pada Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***INFLUENCE THE WORD OF MOUTH, SERVICE QUALITY AND  
ADVERTISEMENT TO DECISION OF ONLINE PURCHASING OF FASHION  
PRODUCT***

***(Study Intended on The College FEB Student of Muhammadiyah University of  
Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



**Oleh:**

**RAGIL WINDASARI**

**20130410499**

**PRODI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN DAN IKLAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PRODUK FASHION**

**(Studi Kasus pada Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***INFLUENCE THE WORD OF MOUTH, SERVICE QUALITY AND  
ADVERTISEMENT TO DECISION OF ONLINE PURCHASING OF FASHION  
PRODUCT***

***(Study Intended on The College FEB Student of Muhammadiyah University of  
Yogyakarta)***



Diajukan oleh:

**RAGIL WINDASARI**

**20130410499**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Misbahul Anwar,SE.,M.Si.

NIK:19670916199202143014

Tanggal 2 Mei 2017

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN DAN IKLAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PRODUK FASHION**

***INFLUENCE THE WORD OF MOUTH, SERVICE QUALITY AND  
ADVERTISEMENT TO DECISION OF ONLINE PURCHASING OF FASHION  
PRODUCT***

Diajukan oleh:

**RAGIL WINDASARI**

**20130410499**

Skripsi Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**16 Juni 2017**

Yang terdiri dari  
Ketua Tim Penguji

Indah Fatmawati, Dr., M.Si.  
NIP. 19690816199303 143029

Anggota Tim Prnguji

Anggota Tim Penguji

Misbahul Anwar, S.E., M.Si  
NIK. 19670916199202 143 014

Sutrisno Wibowo, S.E., MM.  
NIP. 19690801199303 143030

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak., CA.  
NIK. 19731219199904 143068

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ragil Windasari

Nomor Mahasiswa : 20130410499

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN DAN IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PRODUK FASHION (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Juni 2017

Ragil Windasari

## MOTTO

*“Tuntutlah ilmu walaupun ke negeri cina, sesungguhnya menuntut ilmu itu wajib atas tiap-tiap muslim”*

*( Hadits)*

*“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”*

*( HR. Daifani dari Anas r.a )*

*“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?”*

*(S Ar-Rahman 55:13 )*

*“Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana daripada sebelumnya”*

*(Kahlil Gibran)*

*"Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik"*

*(Evelyn Underhill)*

*“Change your life to be good, but still be yourself”*

*“Ubahlah hidupmu menjadi lebih baik, tetapi tetaplah menjadi dirimu sendiri”*

*(Ragil Windasari)*

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan untuk....*

*Untuk Mamak tercinta Gustika Hidayani dan Ayah tercinta Azhari, terimakasih atas segala dukungan, kasih sayang dan do'a yang telah kalian beri sampai saat ini. Tanpa kalian saya bukanlah siapa-siapa, tanpa restu dan ridho kalian semua pencapaian ini tak mungkin saya gapai. Semoga saya selalu menjadi anak yang berbakti dan membanggakan untuk kalian, Mamak dan Ayah....*

*Untuk kedua Abangku, Zaldy Ferdiansyah Putra dan Dysta Rilanda serta Adikku, Vyranti Iqmanisa terimakasih atas semangat dan do'a yang selalu kalian berikan.*

*Untuk keponakanku satu-satunya, Vadel Alfitano Ayyubi sumber semangat yang selalu membuat mbo ingin cepat pulang ke kampung halaman.*

*Sahabatku, Elvia Maulianugrah terimakasih telah menjadi sahabat didalam hidupku, yang selalu mendengarkan keluh kesahku selama mengerjakan skripsi.*

*Untuk Ayudya, Tika dan Pung terimakasih atas semua bantuan, dukungan dan semangatnya untukku dalam mengerjakan skripsi ini, kalian memang terbaik.*

*Untuk Manajemen L 2013, terimakasih atas waktu dan keceriaan yang selalu kita lalui bersama.*

*Teman-teman KKN-18, terimakasih atas kebersamaan kita satu bulan pada waktu itu yang telah mengajarkanku arti dan nilai kehidupan dan menjadikanku orang yang lebih baik lagi.*

*Terimakasih anak-anak Manajemen angkatan 2013, sukses selalu untuk kita semua.*

*Terimakasih, Almamaterku tercinta....*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian *Online* Produk *Fashion*. Subyek dalam penelitian ini adalah Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang pernah melakukan pembelian *online*. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Statistical Package For Social Sciences*(SPSS)

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa *word of mouth* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, iklan berpengaruh secara negative dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

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



## **ABSTRACT**

*This study aimed to analyze the influence the word of mouth, service quality and advertisement to decision of online purchasing of fashion product. Subjects in this study were FEB students Muhammadiyah University of Yogyakarta have ever made a purchase online. In this study sample of 100 respondents were selected using purposive sampling method. The analysis tool used is the Statistical Package For Social Sciences (SPSS)*

*Based on the analysis that has been done shows that the word of mouth of positive and significant impact on purchasing decisions, service quality of positive and significant impact on purchasing decisions, advertisement of not significant and negative impact on purchasing decisions.*

*Keywords: word of mouth, service quality, advertisement and purchase decision*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian *Online* Produk *Fashion* (Studi Kasus pada Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi para pelaku bisnis *online* dalam melakukan jual-beli online agar dapat mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi
2. Bapak Misbahul Anwar,SE.,M,Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

3. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya dosen manajemen yang telah mendidik dan memberikan pembelajaran tentang kehidupan.
4. Ayah dan Mamak serta kedua Abang dan adikku yang selalu mendoakanku, menyayangiku, berjuang dan berkorban demi kesuksesanku
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topic ini.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 16 Juni 2017

Penulis,

Ragil Windasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Keputusan Pembelian.....	7
2. <i>Word of Mouth</i> .....	10
3. Kualitas Pelayanan .....	12
4. Iklan.....	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
C. Pengembangan Hipotesis .....	16
D. Model Penelitian .....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	20

A. Subjek / Objek Penelitian .....	20
B. Jenis Data.....	20
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	21
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	22
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	25
G. Uji Hipotesis dan Teknik Alat Analisis Data.....	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	30
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	33
C. Hasil Penelitian .....	38
D. Pembahasan .....	44
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	48
A. Simpulan .....	48
B. Saran .....	48
C. Keterbatasan Penelitian.....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN.....	54

## DAFTAR TABEL

3.1. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi .....	31
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja Online .....	32
4.3. Uji Validitas Pre Test.....	35
4.4. Uji Validitas.....	36
4.5. Uji Reliabilitas Pre Test .....	37
4.6. Uji Reliabilitas .....	37
4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
4.8. Hasil Uji F.....	40
4.9. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
4.10. Hasil Uji t.....	43

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1. Model Lima Tahap Pengambilan Keputusan .....	8
2.2. Model Penelitian.....	19

## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 : Data Kuesioner .....	61
Lampiran 3 : Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	66
Lampiran 4 : Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	73
Lampiran 5 : Hasil Uji F, Uji Koefisien Determinasi $R^2$ , Uji t.....	80