

**Pengaruh Kualitas Produk, Kewajaran Harga, *Electronic Word of Mouth*, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Pada Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh :**

**Yosabel**

**NPM : 180324376**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**Skripsi**

**Pengaruh Kualitas Produk, Kewajaran Harga, *Electronic Word of Mouth*, dan  
Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang**

**(Studi Pada Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang)**

**Disusun oleh:**

**Yosabel**

**NPM: 180324376**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Wenefrida Mahestu N Krisjanti., SE., M.Sc.IB, Ph.D**

**14 Juli 2022**



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Produk, Kewajaran Harga, *Electronic Word of Mouth*, dan  
Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang**

**(Studi Pada Toko Oleh-Oleh Massugi Magelang)**

Benar benar hasil karya sendiri. Pernyataan ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan di kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Juli 2022



Yosabel



**SURAT KETERANGAN**

**No. 984/J/I**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Kamis, 4 Agustus 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB., Ph.D. (Ketua Penguji)
2. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. (Anggota)
3. Nadia Nila Sari, SE., MBA. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Yosabel  
NPM : 180324376

Dinyatakan

**Lulus Tanpa Revisi**

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

**Alamat**

Kampus III Gedung Bonaventura  
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

**URL**

<http://fbe.uajy.ac.id>

**Kontak**

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127  
Fax : +62-274-485227  
Surel : [fbe@uajy.ac.id](mailto:fbe@uajy.ac.id)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menghadapi segala hambatan persoalan dan dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk, Kewajaran Harga, *Electronic Word of Mouth*, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang** dengan baik. Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi serta memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, bantuan, doa, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis dengan sepuh hati menyampaikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberkati, dan selalu setia menyertai sepanjang penulis mengerjakan penelitian ini
2. Ibu Wenefrida Mahestu N Krisjanti., SE., M.Sc.IB, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah mengerahkan seluruh waktu yang dipunyai untuk bisa membimbing dan membantu penulis selama mengerjakan penelitian ini. Berkat Ibu Mahestu, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik
3. Seluruh staf pengajar Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis kuliah.
4. Mami Anon dan Papa Surya yang tidak berhenti untuk selalu berdoa dan mendukung penulis selama melaksanakan dan menjalani perkuliahan sejak tahun 2018.
5. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendukung penulis di dalam menjalani perkuliahan sejak tahun 2018.

6. Seluruh pengurus Paduan Suara Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2021/2022 yang sudah menjadi motivasi dan semangat penulis dalam kehidupan perkuliahan semenjak bergabung di tahun 2019.
7. Seluruh teman terdekat saya di Magelang yang sudah menghibur, menemani, dan menyemangati selama penulis mengerjakan penelitian ini.
8. Seluruh teman pelayan Tuhan di GBI Aletheia Magelang yang menjadi motivasi penulis untuk terus bisa melakukan hal baik dan berpikir positif selama mengerjakan penelitian ini.
9. Rebecca Pandu, karena kebaikannya yang selalu menemani penulis mengerjakan penelitian dan menjadi semangat beserta motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk menyajikan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Yogyakarta, 14 Juli 2022

Penulis



Yosabel

MOTTO

**“A DREAM DOESN'T BECOME REALITY  
THROUGH MAGIC; IT TAKES SWEAT,  
DETERMINATION AND HARD WORK“**

**-Sebuah mimpi tidak menjadi kenyataan  
melalui keajaiban, namun butuh keringat,  
tekad dan kerja keras-**

**- Colin Powell**

## DAFTAR ISI

HALAMAN UTAMA .....	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN .....	III
KATA PENGANTAR .....	V
MOTTO .....	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR GAMBAR .....	X
ABSTRAK.....	XIII
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.2. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Penelitian.....	7
BAB II.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.2. Penelitian Terdahulu .....	14
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	20
2.4. Kerangka Penelitian .....	23



BAB III .....	24
3.1. Lingkup Penelitian .....	24
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
3.3. Metode Pengambilan Sampel .....	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5. Metode Pengukuran Data.....	27
3.6. <i>Face Validity</i> .....	28
3.7. Desain Kuisisioner.....	31
3.8. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.9. Metode Pengolahan Data Menggunakan SPSS .....	35
BAB IV .....	39
4.1. Pengantar.....	39
4.2. Analisis Profil Responden.....	40
4.3. Konsep Analisis Menggunakan SPSS .....	42
4.4. Pembahasan Hipotesis .....	52
BAB V .....	55
5.1. Kesimpulan .....	55
5.2. Implikasi Manajerial .....	55
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	57
5.4. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga.....	5
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1. Hasil Face Validity.....	29
Tabel 3.3. Definisi Operasional.....	32
Tabel 4.1. Tabel Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.2. Uji Validitas Kualitas Produk .....	44
Tabel 4.3. Uji Validitas Kewajaran Harga .....	44
Tabel 4.4. Uji Validitas E-WOM .....	45
Tabel 4.5. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.6. Uji Validitas Keputusan Pembelian Ulang .....	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.8. Koefisien Regresi .....	48
Tabel 4.9. Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	49
Tabel 4.10. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. MODEL KERANGKA PENELITIAN .....	233
Gambar 4.1. HASIL UJI TABEL R .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 .....	61
LAMPIRAN 2 .....	63
LAMPIRAN 3 .....	74



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari kualitas produk, kewajaran harga, *electronic word of mouth*, dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang. Sebelum melakukan penelitian penulis menyebarkan kuisisioner terhadap konsumen yang pernah membeli dan melihat ulasan di *google* terhadap toko oleh-oleh Massugi Magelang. Penelitian ini melakukan Analisa data dengan menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS *Statitics* versi 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas produk, kewajaran harga, *electronic word of mouth*, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Kewajaran harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. *electronic word of mouth* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Kewajaran Harga, *Electronic Word of Mouth*, Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian Ulang