PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PRODUK POND'S

(Studi Pada Konsumen Mahasiswa Di Surakarta)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

RONALDA PATRIKA AYUSTINA

B 100 170 305

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN ONLINE CUSTOMER REVIEW SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PRODUK POND'S (STUDI PADA KONSUMEN MAHASISWA DI SURAKARTA)

Yang ditulis dan disusun oleh:

RONALDA PATRIKA AYUSTINA
B100170305

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 7 Juni 2021
Pembimbing

(Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)
NIP 19570217 1986 031 001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN ONLINE CUSTOMER REVIEW SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PRODUK POND'S (STUDI PADA KONSUMEN MAHASISWA DI SURAKARTA)

Oleh:

RONALDA PATRIKA AYUSTINA
B100170305

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 7 Juni 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Lukman Hakim, S.E., M.Si. (……)

   (Ketua Dewan Penguji)

2. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D. (……)

   (Anggota I Dewan Penguji)

3. Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.M. (……)

   (Anggota II Dewan penguji)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)
NIP 19570217 1986 031 001

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	**RONALDA PATRIKA AYUSTINA**
NIM	:	**B 100170305**
Jurusan	:	**MANAJEMEN**
Judul Skripsi	:	**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PRODUK POND'S (Studi Pada Konsumen Mahasiswa Di Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini Merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 07 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

(RONALDA PATRIKA AYUSTINA)

MOTTO

“Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum dan harta terhukum. Harta itu kurang apabila dibelanjakan, tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan.”
(Ali Bin Abi Thalib)

(Ali Bin Abi Thalib) “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”
(QS. Al-Insyirah, 6-8)

"Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah."
(Abu Bakar Sibli)

“Siapa yang memandang dirinya buruk, maka dia adalah orang yang baik. Dan siapa yang memandang dirinya baik, dia adalah orang yang buruk.”
(Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.
3. Pembimbing Skripsi Bapak Ihwan Susila, SE, MSi, Ph.D yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
4. Penguji Skripsi Bapak Lukman Hakim, SE, MSi, Bapak Sidiq Purnomo, SE, MM yang telah memberikan masukan-masukan dan pengarahan demi sempurnanya skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Giyarto dan Ibu Nurul Farita yang telah memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi, masukan, dukungan, serta selalu mendoakan yang terbaik buat saya di setiap waktu.
6. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian dengan online customer review sebagai variabel moderasi pada produk pond's. Metode penelitian yang digunakan adalah metode dengan pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yaitu konsumen Mahasiswa yang berada di Surakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling dengan jumlah responden sebanyak 133 responden dan data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi metode hirarki (*hierarki method*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. (3) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian yang dimoderasi oleh *online customer review*. (4) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian yang dimoderasi oleh *online customer review*.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Ulasan Pelanggan Online, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality and price on purchasing decisions with online customer reviews as a moderating variable for pond's products. The research method used is a method with a quantitative approach used to examine a particular population or sample, namely student consumers who are in Surakarta. Sampling was carried out by non-probability sampling method with a total of 133 respondents and the data used were primary data in the form of a questionnaire. The data analysis used is hierarchical method regression analysis (hierarchical method). The results of this study indicate that (1) Product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, (2) Price has a positive and significant effect on purchasing decisions. (3) Product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions moderated by online customer reviews. (4) Price has a positive and significant effect on purchasing decisions moderated by online customer reviews.

Keywords*: Product Quality, Price, Online Customer Reviews, Purchasing Decisions*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, nikmat dan innayah-Nya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripdi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Dengan *Online Customer Review* Sebagai Variabel Moderasi Pada Produk Pond's (Studi Pada Konsumen Mahasiswa di Surfakarta)". Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi besar kita Rasulullah Muhammad SAW karena dengan perjuangannya telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, umat terbaik dan juga telah menuntun kita dari jaman yang gelap gulita sampai jaman yang terang benderang pada saat ini demi mencapai ridho Allah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan nikmat dan melimpahkan segala rahmat, hidayat, petunjuk, dan ridho-Nya kepada penulis, dari awal penyusunan skripsi hingga akhir dengan lancar dan tepat waktu. Dan juga nabi besar, Muhammad SAW yang telah memberikan keteladanan yang dapat menjadi tauladan bagi kami.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Ihwan Susila, SE, MSi, Ph.D. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu dan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan ilmunya serta membantu dalam bidang akademik dan administrasi penulis.
7. Ibu Nurul Farita dan Bapak Giyarto serta adik tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungan bagi keberhasilan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti penting dalam penyusunan skripsi ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, -- Juni 2021

Penulis

Ronalda Patrika Ayustina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv
MOTTO v
PERSEMBAHAN vi
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Sistematika Penulisan 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
A. Tinjauan Teori 9
B. Penelitian Terdahulu 17
C. Hipotesis 19
D. Kerangka Pemikiran 24
BAB III METODE PENELITIAN 25
A. Jenis Penelitian 25
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 25
C. Data dan Sumber Data 28
D. Metoda Pengumpulan Data 29

E. Desain Pengambilan Sampel.....30
F. Metode Analisa Data.....33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 39
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....39
B. Karakteristik Responden.....40
C. Uji Instrumen.....42
D. Analisis Data 45
E. Pembahasan.....52
BAB V PENUTUP.....55
A. Kesimpulan.....55
B. Keterbatasan Penelitian 56
C. Saran 56
DAFTAR PUSTAKA 58
LAMPIRAN.....63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....41
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Fakultas Mahasiswa Di Surakarta 41
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk ..43
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga 43
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Online Customer Review.....44
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Pembelian.....44
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Analisis Reliabilitas Variabel 45
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Uji Normalitas.....45
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas.....46
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas.....46
Tabel 4.12 Ringkasan Uji Regresi Dengan Metode Hirarki 47
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji F 50
Tabel 4.14 Hasil Regresi Kualitas Produk Berpengaruh ke Keputusan Pembelian51
Tabel 4.15 Hasil Regresi Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian...51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....63
Lampiran II: Data Responden 67
Lampiran III : Uji Instrumen dan Analisis Data 69