

**PENGARUH HARGA, PROMOSI SOSIAL MEDIA, *WORD OF MOUTH*,  
CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA *WEDDING ORGANIZER* (STUDI  
KASUS GRIYA RIAS SRIWEDARI *WEDDING ORGANIZER* DI  
KABUPATEN MADIUN)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**SHELY DIYAH AYU OKTAVIA**

**NIM. 2003102075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI SOSIAL MEDIA, *WORD OF MOUTH*,  
CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA *WEDDING ORGANIZER* (STUDI  
KASUS GRIYA RIAS SRIWEDARI *WEDDING ORGANIZER* DI  
KABUPATEN MADIUN)**

**S K R I P S I**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana  
Strata 1 Manajemen

**OLEH :  
SHELY DIYAH AYU OKTAVIA  
2003102075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN  
JULI 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi oleh Shely Diyah Ayu Oktavia telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 26 Juli 2023


Pembimbing I,



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.  
NIDN. 0713058001

Madiun, 26 Juli 2023

Pembimbing II,




Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.  
NIDN. 0708129501


## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Shely Diyah Ayu Oktavia ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Jum'at tanggal 02 Agustus 2023.


Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305


Ketua

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802


Sekretaris

  
Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.  
NIDN. 0713058001

Anggota

  
Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.  
NIDN. 0708129501

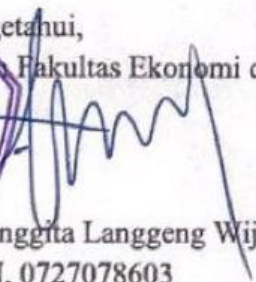
Anggota

  
Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M.  
NIDN. 0709118203

Anggota



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,  
Kaprosdi S1 Manajemen



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shely Diah Ayu Oktavia

NIM : 2003102075

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Madiun, 29 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Shely Diah Ayu Oktavia

NIM. 2003102075

## MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.”

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya.”

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Untuk Almarhum ibu saya yang sudah di Surga dan bapak, nenek, kakek yang sangat saya sayangi dan cintai. Terima kasih banyak atas segala motivasi, nasihat, cinta, perhatian, dukungan dan kasih sayang serta doa yang dengan tulus hati yang tentu tak akan bisa penulis balas.

Tak luput pula, skripsi ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri yang telah berjuang hingga sampai pada titik ini.



## KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kepada kepada Allah SWT., yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Harga, Promosi Sosial Media, *Word Of Mouth*, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa *Wedding Organizer* (Studi Kasus Griya Rias Sriwedari *Wedding Organizer* di Kabupaten Madiun)”.Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Universitas PGRI Madiun. Terimakasih yang tak terhingga, penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi, terutama kepada:

1. H. Supri Wahyudi Utomo M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak.CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 1 FEB Universitas PGRI Madiun.
4. Liliek Nur Sulistyowati, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 2 FEB Universitas PGRI Madiun.
5. Dr. Apriyanti S.E., M.M., selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Madiun
6. Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing penulis selama ini.

7. Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah banyak membimbing penulis selama ini.
8. Alm. Ibu, Ayah tercinta serta kakek dan nenek tersayang yang memberikan dorongan, dukungan, motivasi, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman dekat saya yang selalu memberikan support sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
10. Teman-teman Mahasiswa 8C Manajemen dan Angkatan 2020 Universitas PGRI Madiun. Terimakasih atas doa dan dukungan kalian selama ini.
11. Dan semua pihak yang telah membantu penulisan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan. Selanjutnya, penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada semua pihak. Terimakasih.

Madiun, 26 Juli 2024

Penulis,



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                 | <b>i</b>    |
| <b>MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN .....</b>    | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                 | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                 | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>               | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                       | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                      | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                   |             |
| A. Latar Belakang .....                    | 1           |
| B. Batasan Masalah.....                    | 13          |
| C. Rumusan Masalah .....                   | 14          |
| D. Tujuan Penelitian.....                  | 15          |
| E. Kegunaan Penelitian.....                | 15          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b> |             |
| A. Tinjauan Pustaka.....                   | 17          |
| 1. Grand Theory .....                      | 17          |
| 2. Harga.....                              | 18          |
| 3. Promosi Sosial Media .....              | 23          |
| 4. Word of mouth .....                     | 27          |
| 5. Citra Merek .....                       | 31          |
| 6. Kualitas Pelayanan.....                 | 35          |
| 7. Keputusan Penggunaan.....               | 38          |
| B. Penelitian Terdahulu .....              | 42          |
| C. Kerangka Konseptual .....               | 52          |
| D. Hipotesis .....                         | 54          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>           |             |
| A. Tempat dan Waktu Peneltian .....        | 60          |
| B. Jadwal Penelitian .....                 | 61          |
| C. Desain Penelitian .....                 | 61          |

|                                    |   |            |
|------------------------------------|---|------------|
| D.                                 | Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....        | 63         |
| E.                                 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..... | 65         |
| F.                                 | Teknik Pengumpulan Data .....                               | 70         |
| G.                                 | Instrumen Penelitian.....                                   | 70         |
| H.                                 | Teknik Analisis Data.....                                   | 71         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> |   |            |
| A.                                 | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                        | 77         |
| B.                                 | Deskripsi Data .....  | 78         |
| D.                                 | Pembahasan .....  | 102        |
| <b>BAB V PENUTUP</b>               |   |            |
| A.                                 | Simpulan.....   | 112        |
| B.                                 | Implikasi dan Saran .....                                   | 112        |
| 1.                                 | Implikasi .....   | 112        |
| 2.                                 | Saran .....   | 113        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>         |   | <b>115</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>               |   | <b>119</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP.....</b>          |   | <b>136</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Konsumen Pengguna Jasa Griya Rias Sriwedari <i>Wedding Organizer</i> Tahun 2007-2023 ..... | 3   |
| Tabel 1.2 Data paket harga acara nikahan Griya Rias Sriwerdari.....                                  | 6   |
| Tabel 1.3 Data harga penyewaan <i>Wedding Organizer</i> Kab. Madiun .....                            | 6   |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....  | 42  |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....   | 61  |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional.....  | 67  |
| Tabel 3.3 Penilaian Skala Likert .....   | 72  |
| Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden.....  | 80  |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 81  |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Jasa .....                                  | 82  |
| Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Harga.....  | 83  |
| Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Promosi Sosial Media .....  | 84  |
| Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Word of Mouth.....  | 85  |
| Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Citra Merek .....   | 86  |
| Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....   | 87  |
| Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan Jasa .....   | 90  |
| Tabel 4.10 r Tabel.....  | 92  |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....  | 92  |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas .....  | 94  |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....   | 95  |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas .....  | 95  |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....   | 96  |
| Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda.....   | 99  |
| Tabel 4.17 Hasil Uji t .....   | 101 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....   | 103 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Proses keputusan pembelian..... | 40 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....       | 53 |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian.....          | 62 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 119 |
| Lampiran 2 Data Tabulasi .....       | 123 |
| Lampiran 3 Olah Data.....            | 130 |