

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, *CONTENT
MARKETING*, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN
PRABU MOTOR PONOROGO**

SKRIPSI



OLEH :

SALAS FATKUR ROHMAN AFIF

NIM. 2003102282

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

2024

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, *CONTENT MARKETING*, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN
PRABU MOTOR PONOROGO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata I Manajemen

OLEH :

SALAS FATKUR ROHMAN AFIF

NIM. 2003102282

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Salas Fatkur Rohman Afif telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Madiun, 1 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.

NIDN. 0727107503

Madiun, 1 Juli 2024

Pembimbing II



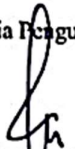
Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.

NIDN. 0708108702

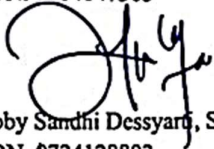
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Salas Fatkur Rohman Afif ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Senin, 8 Juli 2024.

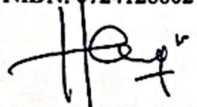
Panitia Penguji,


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

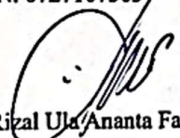
Ketua


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


Sekretaris


Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Anggota


Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Anggota


Hari Purwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

Anggota

Mengetahui,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

Mengesahkan,
KaprodikSI Manajemen

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

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salas Fatkur Rohman Afif

NIM : 2003102282

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengerjaan orang lain ataupun hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil karya tulisan saya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima konsekuensi atau sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Salas Fatkur Rohman Afif

NIM. 2003102282

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

Jika ingin membangun sesuatu yang besar, harga bayarnya pun harus besar. Kalau kaki tangan kita belum patah, tidak ada alasan untuk kita berhenti. Mungkin kita akan dihadapkan dengan realita kegagalan, tapi justru disaat itu kita harus mulai membayar lebih untuk membangun apa yang kita impikan.

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Kepada Allah SWT yang telah memberikan diri saya sendiri menjadi selalu yakin dan kuat dengan apa yang menjadi prinsip hidup saya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, *Content Marketing*, *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Prabu Motor Ponorogo**" dengan tepat waktu. Peneliti sangat bersyukur atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M. Dosen Pembimbing 1 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi.

5. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M. Dosen Pembimbing 2 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktunya dengan memberi bimbingan, arahan dan juga sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah membekali Ilmu pengetahuan kepada penelitian selama perkuliahan agar bermanfaat di kemudian hari.
7. Kepada orang tua peneliti yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan doa yang tak pernah putus bagi peneliti dalam menyusun skripsi hingga selesai.
8. Seluruh teman teman seperjuangan yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan semangat saat penyusunan skripsi hingga terselesaikan.
9. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, terima kasih banyak atas kerjasamanya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 28 Juni 2024



Salas Fatkur Rohman Afif

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	12
A. Keputusan Pembelian.....	12
B. Harga	17

C. Kualitas Pelayanan	19
D. <i>Content Marketing</i>	21
E. <i>Elektronik Word of Mouth (E-WOM)</i>	23
F. Penelitian Terdahulu.....	25
G. Kerangka Konseptual	35
H. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
B. Jadwal Penelitian.....	41
C. Desain Penelitian.....	42
D. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	43
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	45
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Instrumen Penelitian.....	49
H. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum.....	57
B. Deskripsi Data.....	59
C. Hasil Pengujian Kuesioner.....	70
D. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	79
E. Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Simpulan	93
B. Implikasi dan Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA 96

LAMPIRAN..... 104

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data penelitian terdahulu yang relevan.....	25
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Indikator	46
Tabel 3. 3 Pemberian Skor Untuk Jawaban Kuesioner Berdasarkan Skala Liker.....	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Tingkat Usia.....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan	61
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Pekerjaan	61
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Domisili	62
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Pengalaman Pembelian.....	63
Tabel 4. 7 Variabel Harga (X1)	64
Tabel 4. 8 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	65
Tabel 4. 9 Variabel Content Marketing (X3).....	67
Tabel 4. 10 Variabel Electronic Word of Mouth (X4).....	68
Tabel 4. 11 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	69
Tabel 4. 12 Uji Harga (X1).....	70
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	71
Tabel 4. 14 Uji Validitas Content Marketing (X3)	72
Tabel 4. 15 Uji Validitas Electronic Word of Mouth (X4)	73
Tabel 4. 16 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	74
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4. 18 Uji Normalitas	76
Tabel 4. 19 Uji Multikolonieritas	77
Tabel 4. 20 Uji Heterokedastisitas	78
Tabel 4. 21 Analisis Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4. 22 Uji t.....	81
Tabel 4. 23 Uji f	84
Tabel 4. 24 Uji Determinasi (R ²).....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data subscriber Youtube Prabu Motor.....	5
Gambar 1. 2 Data followers Tik-Tok Prabu Motor.....	5
Gambar 1. 3 Data followers Instagram Prabu Motor.....	5
Gambar 1. 4 Data pendukung ulasan pada google Maps Prabu Motor.....	8
Gambar 2. 1 Lima tahap keputusan pembelian.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2 Tabulasi Data	108
Lampiran 3 Hasil Uji Kuesioner	160
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	164
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis	166