

**PENGARUH HARGA, *STORE ATMOSPHERE*,
KUALITAS PRODUK DAN WOM (*WORD OF MOUTH*)
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN PADA
PENGUNAAN JASA *SELF* FOTO DI STUDIO FOTO
POTRAIT ROOM MADIUN**

S K R I P S I



OLEH :

LILIS SETIYAWATI

NPM. 2003102002

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

2024

**PENGARUH HARGA, *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS
PRODUK DAN WOM (*WORD OF MOUTH*) TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN PADA PENGGUNAAN JASA *SELF*
FOTO DI STUDIO FOTO POTRAIT ROOM MADIUN**

SKRIPSI



OLEH :

LILIS SETIYAWATI

NPM. 2003102002

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

2024

**PENGARUH HARGA, *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS
PRODUK DAN WOM (*WORD OF MOUTH*) TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN PADA PENGGUNAAN JASA *SELF*
FOTO DI STUDIO FOTO POTRAIT ROOM MADIUN**

SKRIPSI

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

OLEH:

LILIS SETIYAWATI

NPM. 2003102002

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Lilis Setiyawati telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 20 Mei 2024

Pembimbing I,



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

Madiun, 20 Mei 2024

Pembimbing II,




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

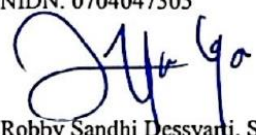
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Lilis Setiyawati ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Senin tanggal 27 Mei 2024.


Panitia Penguji,


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


Ketua


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

Sekretaris


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

Anggota


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

Anggota


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

Anggota



Diketahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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



Mengesahkan,
Kaprodi Manajemen

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun :

Nama : Lilis Setiyawati

NIM : 2003102002

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, *Store Atmosphere*, Kualitas
Produk Dan WOM (*Word Of Mouth*) Terhadap
Keputusan Konsumen Pada Penggunaan Jasa *Self*
Foto Di Studio Foto Potrait Room Madiun.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya buat ini adalah benar-
benar merupakan hasil karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam
tugas akhir ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti dalam pernyataan saya ini tidak benar, maka saya
bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang
saya peroleh atas tugas akhir tersebut.

Madiun, 1 Mei 2024

Mahasiswa


Lilis Setiyawati

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes storiesnya*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

PERSEMBAHAN :

Sujud syukur saya persembahkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ini pada orang-orang yang paling berharga:

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua Bapak (Agus Prayitno) dan Ibu (Lansari) yang tidak pernah lelah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang serta memberikan dukungan, motivasi, dan pengorbanan dalam hidup ini serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun. Untuk jajaran dosen Universitas PGRI Madiun yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan berkah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, *Store Atmosphere*, Kualitas Produk Dan WOM (*Word Of Mouth*) Terhadap Keputusan Konsumen Pada Penggunaan Jasa *Self Foto* Di Studio Foto Potrait Room Madiun”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah berpartisipasi. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak. C.A., CPA., CRMP.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM., Ketua Program Studi Manajemen
Universitas PGRI Madiun.
4. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M., dan Ibu Dian Citaningtyas
Ari Kadi, S.E., M.M., Dosen Pembimbing yang telah memberikan
bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan
ilmunya kepada penulis selama perkuliahan.
6. *Owner* Potrait Room Madiun yang telah memberikan izin kepada peneliti
untuk melaksanakan penelitian.

7. Keluargaku Tercinta Bapak Agus Prayitno, Ibu Lansari, dan Ridho Purnomo Nugroho, yang telah memberikan kasih sayang, Do'a, dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan, semoga semua bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik dan berlimpah dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca, maupun dunia pendidikan.

Madiun, 1 Mei 2024

Lilis Setiyawati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	4
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	5
SURAT PERNYATAAN	6
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	7
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	15
DAFTAR LAMPIRAN	16
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah.....	13
D. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	Error!
Bookmark not defined.	
A. Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
1. Harga	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Store atmosphere</i>	Error! Bookmark not defined.

3. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
4. WOM (<i>Word Of Mouth</i>).....	Error! Bookmark not defined.
5. Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
defined.	
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
defined.	
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
A. Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Implikasi dan Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	183

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Jumlah pengikut pada <i>platform</i> Instagram.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Jumlah Pengunjung Studio Foto.....	4
Tabel 1. 3 Jumlah Ulasan <i>Platform</i> Google.....	6
Tabel 1. 4 <i>List Price</i> Studio Foto.....	8
Tabel 2. 1 Perbedaan Antara WOM dan EWOM.....	42
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	54
Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan.....	78
Tabel 3. 2 Definisi Operational	85
Tabel 3. 3 Skala Likert	93
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	100
Tabel 4. 2 Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel	101
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Keterjangkauan Harga	103
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk	104
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Kesesuaian Dengan Manfaat	105
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Harga Sesuai Kemampuan atau Daya Saing Harga.....	106
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi <i>Exterior</i>	107
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi <i>General Interior</i>	108
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi <i>Store Layout</i>	109

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi <i>Interior display</i> ..	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Bentuk (<i>form</i>).....	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Fitur (<i>feature</i>).....	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Penyesuaian (<i>Customization</i>)	113
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Kualitas Kinerja (<i>Performance Quality</i>)	114
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Kualitas Kesesuaian (<i>Conformance Quality</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Ketahanan (<i>Durability</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Kemudahan Perbaikan (<i>Repairability</i>)	11 Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Gaya (<i>Style</i>).....	119
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Desain (<i>Design</i>)	120
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Kemauan Konsumen Dalam Membicarakan Hal – hal Positif	121
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Rekomendasi Jasa dan Produk Perusahaan Kepada Orang Lain.....	122
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Dorongan Terhadap Teman atau Relasi Untuk Melakukan Pembelian Terhadap Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi kemantapan membeli setelah mengetahui informasi produk	124
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Memutuskan Membeli Karena Merek yang Paling Disukai	125

Tabel 4. 26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Membeli Karena Sesuai Dengan Keinginan dan Kebutuhan	126
Tabel 4. 27 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Membeli Karena Mendapat Rekomendasi Dari Orang Lain.....	127
Tabel 4. 28 <i>Convergent Validity</i>	129
Tabel 4. 29 Nilai <i>Loading Factor</i> Seluruh Kontruk.....	130
Tabel 4. 30 <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	132
Tabel 4. 31 Nilai <i>Cross Loading</i>	133
Tabel 4. 32 Konstruk Realibilitas dan Validitas	135
Tabel 4. 33 Konstruk Realibilitas dan Validitas	136
Tabel 4. 34 <i>R-square</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 35 <i>Output Quality Indexes</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 36 Nilai <i>Predictive Relevance (Q-square)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 37 Hasil T Statistik.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 <i>Profile</i> Intagram Potrait Room.....	6
Gambar 2. 1 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Proses Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	73
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	80
Gambar 3. 2 Skema Model <i>Partial Least Square</i> 9.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Skema Uji <i>Inner Model</i>	137

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Tabulasi

Kuesioner.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Hasil Analisis

Data.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Dokumentasi.....176

Lampiran 5 Validasi Sumber Pustaka Penulisan Skripsi.....177

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....183