

**PENGARUH PENEMPATAN LABEL HARGA, *DISPLAY* TOKO,
PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SHANKARA
AKSESORIS KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**



Oleh :

SUMARIONO TANG JAYA

No. Registrasi : 32114007

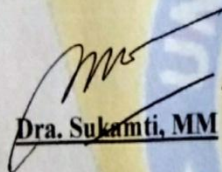
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, Mei 2018

Pembimbing I


Dra. Sukanti, MM

Pembimbing II


Drs. E. Gaudensius Djuang, MM

Kupang,.....
Ketua Program Studi Manajemen


Rosadallima Tisu, SE, MM

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 17 Mei 2018
Jam : 13.00 Wita - Selesai
Atas Nama : Sumariono Tang Jaya
Dinyatakan : LULUS

Panitia Ujian Skripsi

Ketua : Dra. Sukanti, MM

Sekretaris : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

Penguji I : Drs. Wilhelmus Ngete, MM

Penguji II : Rosadalima Tisu, SE, MM

Penguji III : Dra. Sukanti, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Jon Sewa Adrianus, SE, MM

Ketua Program Studi Manajemen



Rosadalima Tisu, SE, MM

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Buatlah cukup kesalahan. Kamu jatuh, bangkit lagi. Kesalahan apapun adalah pendapatan yang baik. Jangan khawatir dengan uang. Uang mengikuti manusia. Manusia harus mengikuti impiannya. Jika kamu punya impian, perjuangkan impianmu.”
-Jack Ma-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Kepada Ayah tercinta, Beng Huat dan Ibu tercinta, Lay Siau Chung yang dengan susah payah bekerja keras membiayai pendidikan penulis dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis. Kepada saudari tercinta, Desy Hartani, Dewi Hartani dan Ayu Hartani yang selalu mendukung dan memotivasi penulis.

Kupang, Mei 2018

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat, rahmat dan kebaikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Label Harga, *Display* Toko, Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Shankara Aksesoris Kupang”**, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini diajukan guna memenuhi syarat lulus pendidikan Strata Satu Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen Pemasaran Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan dan pengalaman, serta dukungan dari semua pihak berupa material, spiritual maupun informasi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan

kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu bagi penulis.

4. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku dosen Pembimbing Akademik, yang telah memberikan masukan kepada penulis.
5. Ibu Dra. Sukanti, MM selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan telah meluangkan waktu kepada penulis dari awal hingga selesainya Tugas akhir ini.
6. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku dosen Pembimbing II yang memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan keluangan waktu kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
7. Bapak dan Ibu dosen lainnya yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandira Kupang.
8. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu menyemangati dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
9. Kepada seluruh pihak yang telah membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat terbuka dalam menerima kritikan dan saran dari pembaca. Akhir kata, semoga skripsi yang telah penulis susun ini dapat menambah pengetahuan dan manfaat bagi para pembaca.

Kupang, Mei 2018

Penulis

ABSTRAK

Sumaryono Tang Jaya (32114007) “Pengaruh Label Harga, *Display* Toko, Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Shankara Aksesoris Kupang”. Di bawah bimbingan Dra. Sukamti, MM selaku Pembimbing I dan Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Pembimbing II.

Pada era globalisasi, semakin banyak bermunculannya bisnis *retail*, khususnya dalam bidang aksesoris *handphone*. Keadaan ini membuat konsumen dihadapkan dalam berbagai alternatif pilihan, sehingga persaingan dalam dunia bisnis aksesoris *handphone* semakin ketat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana gambaran tentang penempatan label harga, *display* toko, pelayanan, *word of mouth* dan keputusan pembelian di Shankara Acc Kupang? 2) Apakah penempatan label harga, *display* toko, pelayanan dan *word of mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Shankara Acc Kupang? 3) Apakah penempatan label harga, *display* toko, pelayanan dan *word of mouth* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Shankara Acc Kupang?

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berbelanja sebanyak minimal dua kali di Shankara Acc Kupang dan berusia minimal 18 tahun. Sampel ditentukan sebanyak 108 sampel, dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Data diolah dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial.

Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran Kategori persepsi variabel penempatan Label Harga 85,35% kategori sangat tinggi, *Display* Toko 83,40% kategori tinggi, Pelayanan 80,80% kategori tinggi, *Word Of Mouth* 83,40% kategori tinggi dan variabel Keputusan Pembelian 81,40% kategori tinggi. Berdasarkan analisis statistik regresi linear berganda diperoleh persamaan : $Y = 0,481 X_1 + 0,150 X_2 + 0,185 X_3 + 0,173 X_4$. Uji t menunjukkan variabel penempatan Label Harga, *Display* Toko, Pelayanan dan *Word of Mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Uji F menunjukkan penempatan Label Harga, *Display* Toko, Pelayanan dan *Word Of Mouth* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Koefisien determinasi = 0,313 atau 31,3% Keputusan Pembelian merupakan kontribusi dari variabel penempatan Label Harga, *Display* Toko, Pelayanan dan *Word Of Mouth*, sedangkan sisanya yaitu 68,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disarankan kepada Shankara Acc Kupang untuk menempelkan label harga pada setiap kemasan produk yang dijual, sehingga akan membuat konsumen menjadi lebih tertarik dan meningkatkan minat konsumen untuk melakukan keputusan pembelian pada Shankara Acc Kupang.

Kata Kunci : Penempatan Label Harga, *Display* Toko, Pelayanan, *Word Of Mouth* dan Keputusan Pembelian.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Keputusan Pembelian Konsumen.....	13
B. Konsep Pemasaran.....	18
C. Label Harga	22
D. <i>Display</i> Toko	24
E. Pelayanan Berkualitas.....	28
F. <i>Word Of Mouth</i>	32
G. Penelitian Terdahulu.....	36

H. Kerangka Pemikiran	37
I. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel.....	41
C. Jenis Data.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Variabel Penelitian	44
F. Uji Validitas dan Reabilitas.....	46
G. Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Karakteristik Responden.....	57
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	61
C. Analisis Data.....	66
D. Pembahasan	80
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Aksesoris <i>HP</i>	7
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional dan Indikator	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Label Harga (X1)	62
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Display</i> Toko (X2)	63
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Pelayanan (X3).....	64
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Word Of Mouth (X4)	64
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	65
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Penempatan Label Harga (X1)	67
Tabel 4.13 Kategori Gambaran <i>Display</i> Toko (X2).....	68
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Pelayanan (X3)	68
Tabel 4.15 Kategori Gambaran Word Of Mouth (X4)	69
Tabel 4.16 Kategori Gambaran Variabel Perpindahan Merek.....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.18 Uji Linearitas.....	74
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji <i>t</i>)	77

Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	72
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	73
Gambar 4.3 P-plot Uji Normalitas	73

