

**SKRIPSI**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
KREATIVITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi pada konsumen Becikbars di Banjarmasin)**



**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh :**

**SITI NURHASANAH PUTRI SELAYAR**

**NIM : 1810312120032**

**STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2024**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KREATIVITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi pada konsumen Becikbars di Banjarmasin)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**SITI NURHASANAH PUTRI SELAYAR  
NIM : 1810312120032**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**Pembimbing**



**M. Zainal Abidin S.Sos, M.Si.  
NIP. 19750913 2003121 001**

**Penguji I**



**Dr. RR Yulianti P, SE, M.Si.  
NIP. 19730727 200112 2 001**

**Penguji II**



**Anna Nur Faidah, SE., M.Si  
NIP. 19740925 2000032001**

**Mengetahui  
Koordinator Program Studi Manajemen**




**Abdul Hadi, SE., M.Si.  
NIP. 19700707 200501 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**BANJARMASIN**


Nama : Siti Nurhasanah Putri Selayar  
NIM : 1810312120032  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Word of Mouth*, Kualitas Produk, Harga, dan Kreativitas Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Becikbars di Banjarmasin)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Kewirausahaan  
Ujian Dilaksanakan : 12 Januari 2024  
Waktu Ujian : 14.00 – 15.50 WITA

**Tim Penguji**

**Pembimbing : M. Zainal Abidin, S.Sos M.Si**

()

**Penguji I : Dr. RR. Yulianti P, SE. M.Si**

()

**Penguji II : Anna Nur Faidah SE. M.Si**

()

## BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Siti Nurhasanah Putri Selayar  
NIM : 1810312120032  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Word of Mouth* , Kualitas Produk, Harga dan Kreativitas Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada konsumen Becikbars di Banjarmasin)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Kewirausahaan  
Ujian Dilaksanakan : 12 Januari 2024  
Waktu Ujian : 14.00 – 15.50 WITA  
Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan

Banjarmasin, 19 April 2024

**Mahasiswa**



**Siti Nurhasanah Putri Selayar**  
NIM. 1810312120032

**Dosen Pembimbing**



**M. Zainal Abidin S.Sos, M.Si**  
NIP. 19750913 2003121 001

**Mengetahui**  
**Koordinator Program Studi Manajemen**



**Abdul Hadi, SE., M.Si.**  
NIP. 19700707 200501 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Proposal skripsi ini merupakan hasil saya sendiri. Segala kutipan dan bantuan berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Proposal skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 23 April 2024

Yang membuat pernyataan,



Siti Nurhasanah Putri Selayar  
NIM. 1810312120032

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan pertolongan-NYA sehingga skripsi ini dapat tersusun hingga selesai dengan judul “Pengaruh *Word of Mouth*, Kualitas Produk, Harga dan Kreativitas Terhadap Keputusan Pembelian”. Skripsi ini ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini menemukan hambatan dan kendala namun karena adanya bantuan baik secara moril dan materil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah membantu, kepada :

1. Allah SWT yang selalu setia bersama dan memeluk penulis dari awal hingga akhir dari perjuangan penulis sehingga penulis kuat dan mampu membawa semua perjalanan ini sampai selesai ke tujuannya, dan akan selalu begitu seterusnya selama hidup penulis.
2. Bapak Dosen Pembimbing penulis yaitu bapak M. Zainal Abidin, S.Sos, M.Si yang telah mendukung penulis dari awal proses skripsi penulis hingga selesai, banyak sekali kebaikan beliau yang penulis tidak bisa jabarkan selengkap-lengkapnyanya karena beliau selalu memberikan kemudahan, pertolongan, dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis untuk bisa menulis penelitian ini sampai akhir.

3. Ibu Dosen Penguji I penulis yaitu ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum SE. M.Si yang telah banyak mendukung penulis dan memeluk penulis dengan semangat yang positif.
4. Ibu Dosen Penguji II penulis yaitu ibu Anna Nur Faidah SE, M.Si yang mana telah berhasil menempera mental penulis menjadi sosok yang lebih kuat dari sebelumnya, yang mana ini tidak luput untuk masa depan penulis yang berdampak positif membuat penulis menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
5. Ayah penulis yang sangat penulis cintai yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis dengan tiada henti.
6. Ibu penulis yang sangat penulis sayangi yang mana penulis selalu akan kembali kepadanya ketika penulis merasa lelah dan kecewa.
7. Adik penulis yang penulis sayangi sehingga membuat penulis menjadi orang yang lebih semangat untuk mencoba menjadi teladan yang baik sebisa penulis dan menjadi alasan utama penulis untuk menjadi kuat untuk bisa menjadi orang yang bisa diandalkan sebisa dan semampu yang penulis bisa berikan.
8. Sahabat penulis yang setia menemani penulis sampai akhir yaitu Mba Galuh dan Diba Dibsy yang sama-sama berjuang bersama di golongan langka yaitu golongan kaka tingkat pencinta kampus FEB ULM tercinta.
9. Sahabat penulis yang baik hati yaitu Chandra Setiadi yang mana semua ini tidak luput dari bantuan darinya dan semangatnya yang mendorong penulis untuk bisa menyelesaikan penelitian penulis yang selama ini sudah lama tidak kunjung penulis selesaikan.

10. Teman yang setia menemani penulis mengerjakan penelitian di *caffeshop* dengan kopi dan barista yang sudah penulis kunjungi bersama Dea Sandrian dan Hikmahtur Ajram yang selalu gas ketika penulis ajak pergi bersama.
11. Tidak lupa juga para sahabat yang menyemangati penulis yaitu Yulia, yang selalu sabar dan semangat apabila penulis bertanya dan meminta waktu untuk belajar.
12. Becikbestie dan Becikbars, yang mana juga tidak luput membantu penulis dalam menyempurnakan kisah perjuangan ini, dan seluruh Becikbestie yang memenuhi notifikasi penulis dengan pertanyaan yang intinya sama hingga bersedia menanti kehadiran Becikbars kembali setelah perjuangan ini selesai.

Akhir kata peneliti memanjatkan doa agar segala kebaikan, bantuan, semangat, serta bimbingan dan pengetahuan yang diberikan oleh seluruh pihak kepada peneliti mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT dan semesta. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, dan pembaca yang memerlukan.

Banjarmasin, 11 Januari 2024

Peneliti



Siti Nurhasanah Putri Selayar  
NIM. 1810312120032



## **ABSTRACT**

*Siti Nurhasanah Putri Selayar (2024). The Influence of Word of Mouth, Product Quality, Price and Creativity on Purchasing Decisions (Study on Becikbars Consumers). Advisor: M. Zainal Abidin.*

*This research aims to determine the influence of Word of Mouth on Product Quality, Price and Creativity on Purchasing Decisions. In previous research, it was found that there was an influence of word of mouth, product quality, price and creativity on purchasing decisions. This research was conducted to (1) analyze the influence of word of mouth on purchasing decisions, (2) analyze the influence of product quality on purchasing decisions, (3) analyze the influence of price on purchasing decisions, (4) analyze the influence of creativity on purchasing decisions.*

*This type of research is causality research with a quantitative approach. The population in this study was 50 consumers who had purchased products at Becikbars. Sampling in this study used a non-probability sampling technique, using a purposive sampling technique. Data obtained through questionnaires were analyzed using multiple linear regression analysis techniques using the SPSS application.*

*The results of this research show that (1) word of mouth has a significant influence on purchasing decisions, (2) product quality has a significant influence on purchasing decisions, (3) price has a significant influence on purchasing decisions, (4) creativity has a significant influence on purchasing decisions.*

*Keywords: Purchase Decision, Word Of Mouth, Product Quality, Price, Creativity.*

## ABSTRAK

Siti Nurhasanah Putri Selayar (2024). Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, Harga dan Kreativitas terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Becikbars). Pembimbing : M. Zainal Abidin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Word Of Mouth* Kualitas Produk, Harga dan Kreativitas terhadap Keputusan Pembelian. Pada penelitian sebelumnya diketahui terdapat pengaruh *word of mouth*, kualitas produk, harga dan kreativitas terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan untuk (1) menganalisa pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan pembelian, (2) menganalisa pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian, (3) menganalisa pengaruh harga terhadap keputusan pembelian, (4) menganalisa pengaruh kreativitas terhadap keputusan pembelian.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 50 orang konsumen yang pernah melakukan pembelian produk di Becikbars. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang telah didapat melalui kuesioner dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, (2) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, (3) harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (4) kreativitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Keputusan Pembelian, *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, Harga, Kreativitas.

## DAFTAR ISI

SKRIPSI SAMPUL .....	i
LEMBAR LEGALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.5 Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1 Landasan Teori .....	17
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	17
2.1.2 WOM (Word of Mouth).....	27
2.1.3 Kualitas Produk.....	39
2.1.4 Harga .....	43
2.1.5 Kreativitas .....	48
2.1.6 Keterkaitan Antara Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian .	50
2.1.7 Keterkaitan Antara Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .	51
2.1.8 Keterkaitan Antara Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	52
2.1.9 Keterkaitan Antara Kreativitas Terhadap Keputusan Pembelian.....	53
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	54
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	67

3.1 Kerangka Konseptual .....	67
3.2 Hipotesis Penelitian .....	69
3.2.1 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian .....	69
3.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	69
3.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	70
3.2.4 Pengaruh Kreativitas Terhadap Keputusan Pembelian.....	71
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>72</b>
4.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	72
4.2 Jenis Penelitian .....	72
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian .....	73
4.4 Unit Analisis .....	73
4.5 Populasi dan Sampel.....	73
4.5.1 Populasi.....	73
4.5.2 Sampel .....	74
4.6 Variabel dan Definisi Tabel Operasional.....	75
4.7 Teknik Pengumpulan Data.....	78
4.7.1 Sumber Data .....	78
4.7.2 Teknik Penentuan Skor .....	79
4.8 Teknik Analisis Data .....	79
4.8.1 Statistik Deskriptif .....	80
4.8.2 Uji Intrumen.....	80
4.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	82
4.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	84
4.8.5 Uji f.....	85
4.8.6 Uji Statistik t .....	85
4.8.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	86
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>88</b>
5.1 Gambaran Objek Umum.....	88
5.2 Hasil dan Analisis .....	90
5.2.1 Karakteristik Responden .....	90
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....	92
5.2.3 Uji Instrumen Penelitian .....	121
5.2.4 Analisis Data.....	124
5.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	131

5.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....	132
5.2.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	136
5.2.8 Implikasi Hasil Penelitian .....	144
5.2.9 Keterbatasan Penelitian.....	152
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>153</b>
6.1 Kesimpulan.....	153
6.2 Saran .....	154
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>157</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>160</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengusaha Kerajinan Buket di Kota Banjarmasin Tahun 2023.....	2
Tabel 1.2 Data Penjual Buket Yang Aktif Beroperasi Di Banjarmasin.....	3
Tabel 2.1 Ciri-ciri Orang Kreatif .....	49
Tabel 2.2 Critical Review Jurnal .....	54
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	74
Tabel 4.2 Instrumen Skala Likert.....	77
Tabel 4.3 Instrumen Skala Likert.....	78
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	89
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	90
Tabel 5. 3 Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Word Of Mouth.....	92
Tabel 5. 4 Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Kualitas Produk.....	99
Tabel 5. 5 Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Harga .....	106
Tabel 5. 6 Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Kreativitas .....	109
Tabel 5.7 Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian .....	114
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas .....	119
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas .....	121
Tabel 5. 10 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	122
Tabel 5.11 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	123
Tabel 5. 12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	124
Tabel 5.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	125
Tabel 5. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	129
Tabel 5. 15 Hasil Uji Goodness of Fit Melalui Uji F.....	131

Tabel 5.16 Hasil Uji Goodness Of Fit melalui Uji t .....	132
Tabel 5.17 Hasil Uji Goodness Of Fit melalui Koefisien Determinasi .....	134

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Komunikasi WOM.....	29
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	66
Gambar 5.1 Produk Becikbars .....	88



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Pengembangan Instrumen Penelitian .....	158
Lampiran 2 Kuesioner.....	162
Lampiran 3 Data Observasi Awal.....	169