

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
UD. ANIKA JAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

MOCH RIZKY SANJAYA

NPM : 21420102

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
UD. ANIKA JAYA**

Diajukan oleh:

MOCH RIZKY SANJAYA

NPM : 21420102

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Atty Erdiana, SE., M.Ak.

Tanggal, 20 Januari 2025

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM

Tanggal, 20 Januari 2025

SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
UD. ANIKA JAYA**

Diajukan oleh:

MOCH RIZKY SANJAYA

NPM : 21420102

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Atty Erdiana, SE., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Kristiningsih, S.E., M. Si

Anggota Dewan Penguji Lain



Giyana, SE., MM

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Tanggal 20 Januari 2025



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM

Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 02 Januari 2025

Yang membuat pernyataan

Moch. Rizky Sanjaya

21420102

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth* (WOM), Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Minat Beli Ulang Konsumen UD Anika Jaya”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis sebagai manusia biasa dengan segala kekurangan tentu saja mengalami kesulitan dan hambatan. Akan tetapi berkat bantuan, bimbingan dan petunjuk yang diperoleh dari berbagai pihak maka segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat teratasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. THT-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr Adrianto Trimarjono, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Atty Erdiana, SE., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu beliau untuk memberi kritik, saran dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama di kampus.
6. Kedua orang tua penulis, yang telah membesarkan dan membimbing penulis selama ini hingga penulis dapat terus berjuang untuk mencapai cita – cita. Segala pencapaian penulis dapatkan berkat doa dan usaha kalian.

7. Britannia Abigail Rosalind, selaku support sistem penulis yang selalu ada disaat senang maupun sedih, dan selalu menolong penulis saat mengalami kesusahan.
8. Teman – teman seangkatan Manajemen, yang selalu membantu dalam mengerjakan apapun dan saling menyemangati agar tetap bisa bertahan sampai sejauh ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karenanya segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan orang lain.

Surabaya, 02 Januari 2025

Moch. Rizky Sanjaya

ABSTRAK

Banyaknya pelaku usaha Toko Bangunan di Surabaya membuat konsumen semakin mempertimbangkan pilihan terbaiknya saat melakukan pembelian. Oleh karena itu pelaku usaha harus dapat menarik dan mempertahankan konsumen agar dapat bersaing dengan kompetitor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh word of mouth (WOM), kualitas pelayanan, dan harga terhadap minat beli ulang konsumen di UD Anika Jaya. Populasi penelitian ini adalah konsumen UD Anika Jaya. Sampel berjumlah 102 responden dengan metode pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* yang memiliki kriteria berusia diatas 17 tahun, pernah berbelanja di UD Anika Jaya, dan berperan sebagai pengambil keputusan. Data diolah menggunakan IBM SPSS *Statistics* versi 25. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen, sedangkan *word of mouth* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen UD Anika Jaya. Harga menjadi variabel yang paling berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen UD Anika Jaya.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Harga, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

The number of Building Shop business actors in Surabaya makes consumers increasingly consider their best choice when making a purchase. Therefore, business actors must be able to attract and retain consumers in order to compete with competitors. This study aims to determine the effect of word of mouth (WOM), service quality, and price on consumer repurchase interest at UD Anika Jaya. The population of this study were UD Anika Jaya consumers. The sample amounted to 102 respondents with a sampling method, namely purposive sampling which has criteria over 17 years old, has shopped at UD Anika Jaya, and acts as a decision maker. The data was processed using IBM SPSS Statistics version 25. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that service quality and price have a positive and significant effect on consumer repurchase interest, while word of mouth has no positive and significant effect on UD Anika Jaya consumers' repurchase interest. Price is the variable that has the most influence on UD Anika Jaya consumers' repurchase interest.

Kata Kunci: *Word of Mouth, Service Quality, Price, Repurchase Interest*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Skripsi	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Penelitian Sebelumnya	39
2.3 Pengembangan Hipotesis	44
2.4 Kerangka Konseptual	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Pendekatan Penelitian	49
3.2 Populasi dan Sample Penelitian	49
3.3 Identifikasi Variabel	52
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	52
3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian	54
3.6 Prosedur Pengumpulan data	55
3.7 Teknik Analisis Data	56
3.8 Uji Hipotesis.....	59
3.8.1 Uji T	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Objek Penelitian	61
4.2 Karakteristik Responden.....	62
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	66
4.4 Hasil Analisis Data.....	71
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V HASIL SIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Simpulan Penelitian	87
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	87
5.3 Saran Penelitian	88
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap Word of Mouth Terhadap Minat Beli Ulang.....	4
Tabel 1.2 Research Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	5
Tabel 1.3 Research Gap Harga Terhadap Minat Beli Ulang.....	6
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Sebelumnya.....	39
Tabel 3.1 Skala Likert.....	56
Tabel 4.1 Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.5 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Alamat.....	65
Tabel 4.6 Kategori Masing – Masing Variabel.....	67
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Word Of Mouth	68
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga	69
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat Beli Ulang.....	70
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Word Of Mouth (X1)	71
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	72
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Harga (X3).....	74
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang (Y).....	74
Tabel 4.15 Uji Realibilitas	75
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	78
Tabel 4.18 Hasil Uji t	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	47
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	95
Lampiran 2 : Data Tabulasi	99
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	111
Lampiran 4 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	115