

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS MEREK
TERHADAP PERALIHAN MEREK ROKOK HUMER DI SURABAYA
BARAT**



Diajukan Oleh :

SATRIA ADI SASONGKO

NPM : 22420079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS MEREK
TERHADAP PERALIHAN MEREK ROKOK HUMER DI SURABAYA
BARAT

Diajukan Oleh :
SATRIA ADI SASONGKO
NPM : 22420079

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING


Atty Erdiana S.E., M.Ak

Tanggal, 3 Juli 2026

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN


Dwi Indah Mustikorini, S.E., M.M

Tanggal, 5 Agt' 26

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS MEREK
TERHADAP PERALIHAN MEREK ROKOK HUMER DI SURABAYA
BARAT

Diajukan oleh:

SATRIA ADI SASONGKO

NPM : 22420079

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


Atty Erdiana, SE., M.Ak

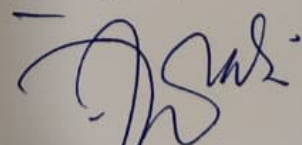
Anggota Dewan Penguji


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


Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M.Com.

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

Tanggal, 3/juli 2026


Dwi Indah Mustikorini, 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 didalam 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, 31 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Satria Adi Sasongko

22420079

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” Pengaruh Harga, Word Of Mouth Dan Kualitas Merk Terhadap Peralihan Merk Rokok Humer Di Surabaya Barat” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan keterbatasan. Namun berkat bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Yesus kristus yang selalu memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran, dan kasih yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Ibu Prof. Dr. Ir Raden Roro Nugrahini Susantinah Wisnujali M.Si. selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati M.M. CRA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Dr. Djojo Dihajrdjo, SE.MM.MAk Selaku Dosen Wali terimakasih atas bimbingan, dukungan dan bantuannya selama masa perkuliahan.
5. Ibu Atty Erdiana SE.M,Ak Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan dengan sabar selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan dan kasih sayang, doa yang tak pernah putus, dukungan, pengorbanan, dan motivasi di setiap langkah kehidupan saya. Teimakasih banyak untuk segala perjuangan, dan kepercayaan yang telah diberikan, hingga saya mampu menyelesaikan

pendidikan ini, Semoga Yesus Kristus senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan berkat yang sangat melimpah kepada Papa dan Mama.

8. Kepada Dandi, Krisna, Dian, Mak, dan Mbak Cella, Khusnul, Bintang Terimakasih sudah mendukung dan memotivasi saya dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
9. Untuk diri saya sendiri. Terimakasih karena sudah berjuang dan bertahan sampai sejauh ini dan tidak memutuskan untuk menyerah walau sesulit apapun halangan di depan.
10. Terakhir, untuk pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan sedikit atau banyak peran dan doa kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya ucapkan terimakasih banyak.

Penulis berdoa agar seluruh kebaikan yang telah diberikan kepada penulis nantinya akan dibalas berlipat ganda oleh Yesus Kristus. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh sebab itu, masukan sangatlah bermanfaat bagi penulis.

Surabaya, 22 Juli 2026

Penulis



(Satria Adi Sasongko)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, *Word of Mouth* (WOM), dan kualitas merek terhadap peralihan merek Rokok Humer di Surabaya Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian terdiri atas 73 konsumen Rokok Humer di Surabaya Barat yang memenuhi kriteria penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, baik secara langsung maupun melalui *Google Form*, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji *t*, uji dominan, dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga tidak berpengaruh signifikan terhadap peralihan merek, yang ditunjukkan oleh nilai *t* hitung sebesar 1,989 dengan signifikansi 0,051 ($>0,05$). Variabel *Word of Mouth* juga tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peralihan merek, dengan nilai *t* hitung sebesar 0,100 dan signifikansi 0,920 ($>0,05$). Sebaliknya, kualitas merek terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap peralihan merek dengan nilai *t* hitung sebesar 5,058 dan signifikansi 0,000 ($<0,05$). Selain itu, kualitas merek menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai *Standardized Beta* sebesar 0,577. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,635, yang berarti bahwa harga, *Word of Mouth*, dan kualitas merek secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi peralihan merek sebesar 63,5%, sedangkan sisanya sebesar 36,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci: Harga, *Word of Mouth*, Kualitas Merek, Peralihan Merek.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of price, Word of Mouth (WOM), and brand quality on brand switching among Humer cigarette consumers in West Surabaya. The study employed a quantitative research approach using a purposive sampling technique. The sample consisted of 73 respondents who were Humer cigarette consumers in West Surabaya and met the predetermined research criteria. Data were collected through questionnaires distributed both directly and via Google Forms. The data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, dominant variable test, and the coefficient of determination (R^2) with the assistance of IBM SPSS software. The findings indicate that, partially, price has no significant effect on brand switching, as evidenced by a t-value of 1.989 and a significance value of 0.051 (> 0.05). Likewise, Word of Mouth does not significantly influence brand switching, with a t-value of 0.100 and a significance value of 0.920 (> 0.05). In contrast, brand quality has a positive and significant effect on brand switching, with a t-value of 5.058 and a significance value of 0.000 (< 0.05). Furthermore, brand quality is identified as the most dominant variable, as indicated by the highest standardized beta coefficient of 0.577. The coefficient of determination (R^2) is 0.635, indicating that price, Word of Mouth, and brand quality collectively explain 63.5% of the variation in brand switching, while the remaining 36.5% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Price, Word of Mouth, Brand Quality, Brand Switching.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	
Error! Bookmark not defined.	
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Skripsi	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HEPOTESA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Perilaku Konsumen	10
2.2.2 Harga.....	12
2.2.3 <i>Word of Mouth</i>	17
2.2.4 Kualitas Merek.....	21
2.2.5 Peralihan Merk.....	23
2.2. Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	30
2.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Peralihan Merek	30
2.3.2 Pengaruh <i>Word of mouth</i> (WOM) terhadap Perilaku Peralihan Merek	31
2.3.3 Pengaruh Kualitas Merek Terhadap Peralihan Merek	32

2.3.4 Pengaruh Dominan Antara Harga, <i>Word Of Mouth</i> , Kualitas Merk terhadap Peralihan Merek	33
2.4 Kerangka Konseptual	34
2.5 Kerangka Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Identifikasi Variabel	40
3.4 Definisi Operasional Variabel	40
3.4.1 Harga (X_1)	41
3.4.2 <i>Word of Mouth</i> (X_2)	41
3.4.3 Kualitas Merek (X_3)	42
3.4.4 Peralihan Merek (Y).....	42
3.5 3.5 Jenis dan Sumber Data	43
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	43
3.7 Teknik Analisis Data	45
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.7.4 Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Karakteristik Responden	52
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	56
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden.....	56
4.4 Hasil Analisis Data	62
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	62
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.4.5 Uji Hipotesis	72

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.5.1 Pengaruh Harga Terhadap Peralihan Merek Rokok Humer di Surabaya Barat.....	77
4.5.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Peralihan Merek Rokok Humer di Surabatya Barat.....	81
4.5.3 Pengaruh Kualitas Merek Terhadap Peralihan Merek Rokok Humer di Surabatya Barat.....	84
4.5.4 Pengaruh Dominan Harga, <i>Word Of Mouth</i> , dan Kualitas Merek Terhadap Peralihan Merek Rokok Humer di Surabaya Barat.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Simpulan.....	88
5.2 Keterbatasan Penelitian	90
5.3 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	55
Tabel 4.6 Kategori Jawaban Responden	56
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Harga.....	57
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai <i>Word Of Mouth</i>	59
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Merek.....	60
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Peralihan Merek.....	61
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Uji Validitas	63
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Uji Heteroskedastisitas.....	68
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Uji Analisis Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Uji T	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Dominan.....	75
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	36
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Kuesioner	100
Lampiran 3 Hasil Olah Data Karakteristik Responden	108
Lampiran 4 Hasil Olah Data Uji Validitas	111
Lampiran 5 Hasil Olah Data Uji Reliabilitas	115
Lampiran 6 Hasil Olah Data Uji Asumsi Klasik.....	116
Lampiran 7 Hasil Olah Data Uji Hipotesis	117