

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*

TERHADAPA KEPUTUSAN PEMBELIAN

(study konsumen ZARA Pakuwon Mall Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**



Diajukan Oleh :

AFIFATUS SHOLIKHAH

15420010

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AFIFATUS SHOLIKHAH

NPM : 15420010

Alamat : GUMUKMAS-JEMBER

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (study konsumen ZARA di Pakuwon Mall Surabaya)”

Merupakan karya sendiri dan bebas dari plagiat, apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Desember 2018

Yang membuat pernyataan,



(Afifatus sholikhah)

NPM : 15420010

SKRIPSI

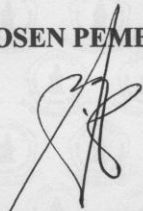
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Konsumen ZARA di Pakuwon Mall Surabaya)**

Diajukan Oleh :

**AFIFATUS SHOLIKHAH
NPM : 15420010**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



DJOJO DIHARDJO, SE., MM., M.Ak

Tanggal, 17-12-2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal, 20-12-2018

SKRIPSI

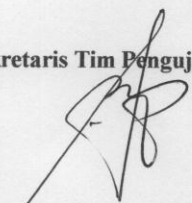
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(study konsumen ZARA di Pakuwon Mall)**

Diajukan Oleh :

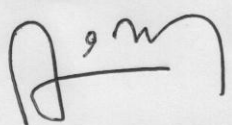
AFIFATUS SHOLIKHAH
NPM : 15420010

Susunan Dewan Penguji

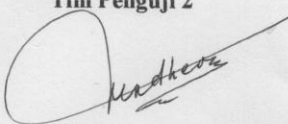
Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing


Djojo Dihadjo, SE., MM., M.Ak


Tim Penguji 1


Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak

Tim Penguji 2


Matheous Tamonsang, SE., MSi

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal.....**


Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian (study konsumen ZARA Pakuwon Mall Surabaya)”**. Penyusunan skripsi ini dibuat dalam rangka sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih atas bimbingan, bantuan, dukungan dan doa kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Kristiningsih, SE., M.Si selaku dosen wali.
5. Bapak Djojo Dihadjo, SE., MM., MAk selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
6. Pemilik dan seluruh karyawan PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya, terimakasih banyak untuk waktu dan kesediaannya.

7. Buat teman-temanku yang sedang berjuang dalam skripsi, semangat! Kita lahir bukan untuk menjadi lemah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca skripsi ini. Demikian kata pengantar ini dibuat sebagai pembuka skripsi ini. Terimakasih

Surabaya, 17 Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Landasan teori	10
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2. Kepuasan Kerja	14
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	14
2.1.2.2 Teori Kepuasan Kerja	15
2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	16
2.1.2.4 Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja.....	16
2.1.2.5 Indikator Kepuasan Kerja	17
2.1.3. Stres Kerja	19
2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja	19
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja .	20
2.1.3.3 Akibat dari Stres Kerja	24
2.1.3.4 Indikator Lingkungan Kerja.....	23
2.1.4. Komitmen Organisasi.....	25
2.1.4.1 Pengertian Komitmen Organisasi	25
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi	
Komitmen Organisasi	26
2.1.4.3 Pedoman untuk meningkatkan	
Komitmen Organisasi	28
2.1.4.4 Indikator Komitmen Organisasi	29

2.1.5 Turnover Intention.....	30
2.1.5.1 Pengertian Turnover Intention.....	30
2.1.5.2 Indikasi Terjadinya Turnover Intention.....	30
2.1.5.3 Dampak Turnover Intention	31
2.1.5.4 Indikator Turnover Intention	32
2.1.6 Hubungan Antar Variabel	33
2.1.6.1 Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention	33
2.1.6.2 Hubungan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention	33
2.1.6.3 Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention	34
2.2 Penelitian Sebelumnya	34
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	35
2.3.1 Hipotesis.....	35
2.3.2 Model Analisis	36
 BAB III METODE PENELITIAN	
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.....	39
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5 Jenis dan Sumber Data	42
3.5.1 Jenis Data	42
3.5.2 Sumber Data.....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7 Teknik Analisis Data	44
3.7.1 Uji Validitas	44
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.7.3 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.7.4 Koefisien Determinasi (R ²)	45
3.8 Uji Hipotesis.....	46
3.8.1 Uji Hipotesis 1 (Uji F).....	46
3.8.2 Uji Hipotesis 2 (Uji t).....	47
3.8.3 Uji Hipotesis 3 (Uji dominan)	49
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya.....	50
4.1.1 Lokasi Perusahaan	50
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	52
4.1.3 Struktur Organisasi	53
4.1.4 Deskripsi Pekerjaan	53
4.2 Deskripsi hasil penelitian.....	58
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden	58

4.2.2 Deskripsi Variabel.....	61
4.3 Hasil Analisis Data	66
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas	66
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	68
4.4 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	69
4.4.1 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda.....	69
4.4.2 Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	70
4.5 Uji Hipotesis	71
4.5.1 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	71
4.5.2 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t)	72
4.5.3 Hasil Pengujian Dominan.....	76
4.6 Pembahasan.....	76
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
 DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Keluar Masuk Karyawan PT. Garuda Artha Perkasa	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Karyawan PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya	38
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	60
Tabel 4.4 Karakteristik Status Pernikahan Responden	60
Tabel 4.5 Karakteristik Lama Bekerja Responden	61
Tabel 4.6 Kategori Mean Masing-Masing Variabel	62
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja (X_1)	63
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Stres Kerja (X_2).....	64
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Komitmen Organisasi (X_3).....	65
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Turnover Intention (Y)	66
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Masing-Masing Variabel.....	67
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	68
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi R dan Adjusted R Square.....	70
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji F.....	71
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji T	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis Penelitian	36
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F.....	47
Gambar 3.2 Kurva Distribusi t.....	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya.....	53
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji F.....	72
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kepuasan Kerja (X_1).....	74
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Stres Kerja (X_2)	75
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Komitmen Organisasi (X_3) ...	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* Pada Karyawan PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap *turnover intention* Pada Karyawan PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya dengan nilai signifikan 0,000, sedangkan hasil penelitian variabel kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasi secara parsial berpengaruh terhadap *turnover intention* Pada Karyawan PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya dengan nilai signifikan $< 0,05$. Faktor yang dominan berpengaruh terhadap *turnover intention* Pada Karyawan PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya adalah Stres kerja

Kata Kunci Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Komitmen Organisasi Dan *Turnover Intention*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of job satisfaction, work stress and organizational commitment to turnover intention in PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya. Data collection using a questionnaire. The analysis model is multiple regression analysis. The results of the study showed that job satisfaction, work stress and organizational commitment simultaneously had an effect on turnover intention in PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya with a significant value of 0,000, while the results of the research variables of job satisfaction, work stress and organizational commitment partially affect turnover intention in PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya with a significant value <0.05 . The dominant factor influences turnover intention in PT. Garuda Artha Perkasa Surabaya is work stress

Keywords: Job Satisfaction, Job Stress, Organizational Commitment and Turnover Intention