

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KEMASAN PRODUK , KUALITAS PRODUK , WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TEH BOTOL SOSRO TERHADAP PELANGGAN DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi strata satu

Oleh :

NAMA : DIAYU TIKA DEWI

NPM : 01120150098



Program Studi Management

Fakultas Ekonomi

Universitas Pelita Harapan

Surabaya

2017



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGARUH KEMASAN PRODUK , KUALITAS PRODUK ,
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
TEH BOTOL SOSRO TERHADAP PELANGGAN DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama : DIAYU TIKA DEWI
NPM : 01120150098
Jurusan : Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

Surabaya 26 September 2018

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.

Co- Pembimbing Supervisor

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.





**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Rabu 19-09-2018 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Diayu Tika Dewi
NPM : 01120150098
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KEMASAN PRODUK , WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUKTEH BOTOL SOSRO TERHADAP PELANGGAN DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M..	Sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Hananiel Menoverdi G,BA,M.BA,	Sebagai Penguji	
Wiliam Santoso , SE,M.Ak.,	Sebagai Penguji	



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Diayu Tika Dewi

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150098

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **ANALISIS PENGARUH KEMASAN PRODUK , KUALITAS PRODUK , WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TEH BOTOL SOSRO TERHADAP PELANGGAN DI SURABAYA**

adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 25 September 2018
Yang membuat pernyataan



KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Hananiel Menoverdi G,BA,M.BA, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Wiliam Santoso , SE,M.Ak., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Keluarga saya, . Papa dan Mama serta kakak perempuan saya serta keluarag besar yang telah banyak membantu, berdoa dan menyediakan berbagai fasilitas untuk

menunjang kelulusan saya.yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Teman-teman mahasiswa seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu-satu serta relasi-relasi yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersamasama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
7. Terimakasih juga terhadap Mas Hananda, Mas Yusron , Mas charles yang telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini sampai akhir
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 2 Agustus 2018

Diayu Tika Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	.ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Manfaat Teoritis.....	8
1.7 Manfaat Praktis.....	9
1.8 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	10
2.1.2 Kemasan Produk	13
2.1.3 Kualitas produk	15
2.1.4 Word of Mouth.....	17
2.2 Penelitian terdahulu	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.3.1 Hubungan kemasan produk dengan keputusan pembelian.....	20
2.3.2 Hubungan kualitas produk dengan keputusan pembelian	21
2.3.2 Hubungan word of mouth dengan keputusan pembelian	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi	24
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Definisi operasional dan pengukuran tabel	27
3.5 Metode Analisis data.....	28
3.5.1 Pengujian Hipotesis.....	28
3.5.2 Uji Realibilitas.....	31
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Teh botol sosro	37
4.2.Karakteristik Responden.....	38
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.3. Analisis Data.....	42
4.3.2. Analisis SEM.....	46
4.3.5Hasil Pengujian Hipotesis.....	64
BAB V SIMPULAN.....	
5.1 Simpulan.....	70
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	70
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	71
5.2 Implikasi.....	71
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	72
5.2.2 Implikasi Manajerial	72
5.3 Rekomendasi	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76