

**PENGARUH SEGMENTASI, KUALITAS PRODUK DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI SHOWROOM MOBIL SUZUKI ARISTA**

**SAID HISYAM
NIM. 160461201050**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

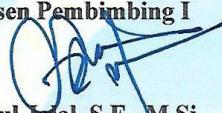
HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Said Hisyam
Nim : 160461201050
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Segementasi, Kualitas Produk, dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian di Showroom Suzuki Arista

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui

Dosen Pembimbing I


Abdul Jalal, S.E., M.Si.
NIP.198508222019031012

Dosen Pembimbing II


Akhirman, S.Sos., M.M.
NIDN.1004086501

Panitia Pengaji

Nama

Jabatan

<u>Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si.</u> NIDN.0003107708	Ketua Pengaji
<u>Abdul Jalal, S.E., M.Si.</u> NIP.198508222019031012	Pengaji I
<u>Bunga Paramita, M.Si</u> NIDN.0012018402	Pengaji II
<u>Akhirman, S.Sos., M.M.</u> NIDN.1004086501	Pengaji III
<u>Dr. Dodi Dermawan, SE., M.Ed.</u> NIP.198012302014041001	Pengaji IV

Tanggal Lulus : 04 Juli 2022

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi UMRAH



Dr. Hj. Asmaul Husna, S.E, Ak., MM., CA.
NIDN.1001077101

Ketua Program Studi
Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Maritim Raja Ali
Haji


Abdul Jalal, S.E., M.Si.
NIP.198508222019031012

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Said Hisyam

NIM : 160461201050

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh Segmentasi Kualitas Produk dan Elektronik Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian di Showroom Mobil Suzuki Arista

Disetujui untuk digunakan dalam (Seminar Proposal/Seminar Hasil/Sidang Skripsi).

Tanjungpinang, 07 Juli 2021

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Lia Suprihartini, S.E.,MM
NIP. 19821001 201404 2 001

Dosen Pembimbing II

Akhirman, S.Sos, MM
NIDN.1004086501

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abdul Jalal, S.E., M.Si, CA
NIP. 19850822 201903 1 012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Said Hisyam
NIM : 160461201050
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Segmentasi, Kualitas Produk dan *Electronik Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian di Showroom Suzuki Arista.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana. Baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 17 Juli 2022
Yang membuat pernyataan



Said Hisyam
NIM. 160461201050

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Segmentasi, Kualitas Produk, dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian di Showroom mobil Suzuki Arista” sesuai waktu yang telah ditetapkan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan, hal ini tidak terlepas dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Walaupun demikian penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun banyak pihak yang berkepentingan. Banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Orang tua penulis yang dicintai yaitu Bapak Said Hamdan dan Ibu Syarifah Hasanah yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungan.
2. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Dr. Hj. Asmaul Husna, S.E, Ak., MM.CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

4. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Bapak Drs. H.Muhammad Idris DM, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Akhirman, S.Sos., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap dosen dan staff Universitas Maritim Raja Ali Haji yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membimbing dan mengajarkan banyak ilmu yang bermanfaat.
9. Kakak Syarifah Nadhirah yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman penulis yaitu Zharifah Prasetiyo, Nabilla, Yovica Yanza, Elsa, Safitri dan Dedi yang telah senantiasa mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Disamping itu penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan menerima segala bentuk saran , kritikan yang membangun guna penyempurnaan. Semoga penulisan ini memberi manfaat dalam pengembangan.

Tanjungpinang, 23 Februari 2021



Said Hisyam

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBARAN PERSETUJUAN **i**

PERNYATAAN ORISINALITAS..... **ii**

ABSTRAK **iii**

ABSTRACT **iv**

KATA PENGANTAR..... **v**

DAFTAR ISI..... **vii**

DAFTAR TABEL Error! Bookmark not defined.**xiii**

DAFTAR GAMBAR..... Error! Bookmark not defined.**xiiiiiv**

DAFTAR LAMPIRAN **xivv**

BAB I PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

 1.1 Latar belakang **Error! Bookmark not defined.**

 1.2 Identifikasi Masalah **Error! Bookmark not defined.**

 1.3 Perumusan Masalah..... **Error! Bookmark not defined.**

 1.4 Pembatasan Masalah **Error! Bookmark not defined.**

 1.5 Tujuan Penelitian..... **6**

 1.6 Manfaat Penelitian..... **6**

 1.7 Sistematika Penulisan **7**

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESISError! Bookmark not defined.

 2.1 Kajian Pustaka **Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Segmentasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 <i>Electronic Word of Mouth</i>	12
2.1.3 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Keputusan Pembelian	16
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4.1 Pengaruh Segmentasi terhadap Keputusan Pembelian..	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.2 Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.3 Pengaruh <i>Electonic word of mouth</i> terhadap keputusan pembelian	23
2.4.4 Pengaruh segmentasi, kualitas produk, <i>electronic word of mouth</i> terhadap keutusan pembelian	24
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek dan Ruang Lingkup.....	25
3.1.1 Objek Penelitian	25
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.1.3 Variabel Penelitian	25
3.2 Metode Penelitian	26
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	26

3.4 Metode Penelitian Populasi dan SampelError! Bookmark not defined.

3.4.1 Pupolasi	29
3.4.2 Sampel	29
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	30
3.5.1 Data Primer.....	30
3.6 Metode Analisis.....	31
3.6.1 Uji Kualitas Data	32
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Pengujian Hipotesis	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.

4.1 Deskripsi Unit Analisis/Observasi	38
4.1.1 Gambaran Umum Showroom Suzuki Arista.....	38
4.2 Distribusi Responden	38
4.3 Demografi Responden.....	39
4.3.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia Error! Bookmark not defined.	
4.3.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.3.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Mobil	41

4.4	Deskripsi Variabel Penelitian	42
4.4.1	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	42
4.4.2	Deskripsi Variabel Segmentasi (X1).....	43
4.4.3	Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2)	44
4.4.4	Deskripsi Variabel Electronic Word of Mouth (X3).....	45
4.5	Hasil penelitian	46
4.5.1	Pengujian Kualitas Data	46
4.5.2	Pengujian Asumsi Klasik	51
4.5.3	Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.5.4	Pengujian Hipotesis	57
4.5.5	Pengujian Koefisien Determinasi (R ²).....	60
4.6	Pengembangan Hipotesis	61
4.6.1	Pengaruh Segmentasi Terhadap Keputusan Pembelian	62
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	62
4.6.3	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	63
4.6.4	Pengaruh Segmentasi, Kualitas Produk, <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

