



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *MERCHANDISE*
ASSORTMENT DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT
BELI PADA TOKO KOMPUTER DI JEPARA**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

DEVIRA AYUNINGTYAS

NIM. 2017-11-181

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *MERCHANDISE*
ASSORTMENT DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT
BELI PADA TOKO KOMPUTER DI JEPARA**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Oleh :

DEVIRA AYUNINGTYAS

NIM. 2017-11-181

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *MERCHANDISE*
ASSORTMENT DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT
BELI PADA TOKO KOMPUTER DI JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal 31 Oktober 2023

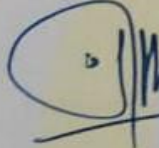
Dosen Pembimbing I



31/10

DINA LUSIANTI, SE, MM, AAK
NIDN. 0630098401

Dosen Pembimbing II



31/10

FARIDHATUN FAIDAH, SE, MM
NIDN. 0601099201

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



NOOR INDAH RAHMAWATI, SE, MM
NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *MERCHANDISE*
ASSORTMENT DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT
BELI PADA TOKO KOMPUTER DI JEPARA**

Nama : DEVIRA AYUNINGTYAS
NIM : 201711181
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian

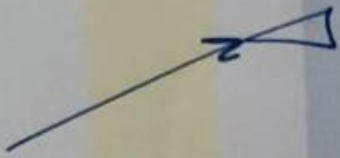
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pembimbing I

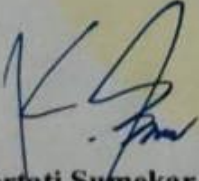

(**Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M**)
NIDN.0024037701

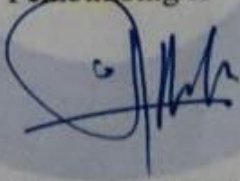

(**DINA LUSIANTI, SE, MM, AAK**)
NIDN. 0630098401

Mengetahui,

Dekan

Pembimbing II


(**Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M**)
NIDN.0616077304


(**FARIDHATUN FAIDAH, SE, MM**)
NIDN. 0601099201

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Dengan kembali bertaubat kepadaNya dan bertakwalah kepadaNya serta
dirikanlah shalat dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang
mempersekutukan Allah

(Ar-Rumm ayat 31)

PERSEMBAHAN :

1. Ayah serta Ibuku tercinta
2. Teman-teman
3. Almamater UMK.

KATA PENGANTAR

Segala puja puji serta hamdalah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmah, berkah dan inayahnya, sehingga skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk, *Merchandise Assortment* dan *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli Pada Toko Komputer di Jepara** mampu penulis rampungkan. Penulis menyusun skripsi sebagai salah satu bentuk dari syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Sewaktu proses penyelesaian skripsi, penulis mendapat beragam bimbingan dan bantuan berarti dari beragam pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis bermaksud mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE, MM, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus
3. Noor Indah Rahmawati, SE, MM, sebagai ketua Program Studi (Kaprodi) Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Dina Lusianti, SE, MM, AAK, MM, sebagai dosen pembimbing I yang telah sabar untuk mendampingi, memberikan semangat dan memberikan arahan serta bimbingan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Faridhatun Faidah, SE, MM, selaku pembimbing II yang sudah memberi nasehat, arahan dan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
6. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus dan segala civitas akademik yang sudah menyumbangkan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis. Tidak hanya itu, terimakasih penulis haturkan pada seluruh staff dan

karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang mensupport penulis selama menempuh studi di kampus.

7. Sekaligus segala pihak yang tidak mampu disebutkan oleh penulis satu persatu, yang mana mereka telah menyumbangkan seluruh tenaga dan pikiran serta doa sampai skripsi ini tersusun dengan maksimal.

Sampai pada titik ini, saya sebagai penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap kritik dan saran menjadi pembangun yang lebih baik dalam skripsi ini. Pungkas kata semoga skripsi ini bermanfaat. Amin.

Kudus, 2023
Peneliti

Devira Ayuningtyas
NIM. 2017-11-181

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *MERCHANDISE ASSORTMENT*
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI PADA TOKO
KOMPUTER DI JEPARA**

DEVIRA AYUNINGTYAS
NIM. 2017-11-181

Pembimbing I. Dina Lusianti, SE, MM, AAK
II. Faridhatun Faidah, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, *Merchandise Assortment* dan *Word Of Mouth* terhadap Minat Beli pada Toko Komputer di Jepara. Obyek penelitian penelitian ini adalah Semarang Komputer, Pion Komputer dan Central Komputer di Jepara yang dijadikan penelitian, sehingga pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, sumber datanya berupa data primer yang merupakan hasil penyebaran angket dan data sekunder tentang gambaran mengenai obyek penelitian yaitu produk Komputer, pengolahan datanya menggunakan komputer program *Statistic Product Service Sollution* (SPSS) versi 23.0 yang merupakan program komputer untuk statistik, dengan alasan agar hasil yang diperoleh lebih valid dalam menganalisis statistik regresi berganda, serta uji kuesioner dengan validitas dan reliabilitas. Hasil temuan menyatakan menyimpulkan bahwa (1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli pada Toko Komputer di Jepara; (2) *Merchandise Assortment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli pada Toko Komputer di Jepara (3) *Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli pada Toko Komputer di Jepara; (4) Kualitas Produk, *Merchandise Assortment* dan *Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli pada Toko Komputer di Jepara.

Kata Kunci : Kualitas produk, promosi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan , loyalitas pelanggan.

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, MERCHANDISE ASSORTMENT AND WORD OF MOUTH ON INTEREST TO BUY AT COMPUTER STORES IN JEPARA

DEVIRA AYUNINGTYAS
NIM. 2017-11-181

Advisor I. Dina Lusianti, SE, MM, AAK
II. Faridhatun Faidah, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of product quality, merchandise assortment and word of mouth on buying interest at computer stores in Jepara. The research objects of this research were Semarang Computer, Pion Computer and Central Computer in Jepara which were used as research, so the data collection used a questionnaire, the data source was primary data which was the result of distributing questionnaires and secondary data about the description of the research object, namely computer products, processing the data using computer program Statistics Product Service Solution (SPSS) version 23.0 which is a computer program for statistics, with the reason that the results obtained are more valid in analyzing multiple regression statistics, as well as questionnaire tests with validity and reliability. The findings state that (1) product quality has a positive and significant effect on purchase intention at computer stores in Jepara; (2) Merchandise Assortment has a positive and significant effect on Purchase Intention at Computer Stores in Jepara (3) Word of Mouth has a positive and significant effect on Purchase Interest at Computer Stores in Jepara; (4) Product Quality, Merchandise Assortment and Word of Mouth have a positive and significant effect on Purchase Intention at Computer Stores in Jepara.

Keywords: Product quality, promotion, service quality, customer satisfaction, customer loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACTION</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	7
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Manajemen Pemasaran.....	11
2.2. Minat Beli.....	12
2.2.1. Pengertian Minat Beli	12
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli.....	13
2.2.3. Indikator Minat Beli.....	14
2.3. Kualitas Produk	15
2.3.1. Pengertian Kualitas Produk	15
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	16
2.3.3. Indikator Kualitas Produk.....	18
2.4. <i>Merchandise Assortment</i>	20
2.5. <i>Word of mouth</i>	21
2.5.1. Pengertian <i>Word of mouth</i>	21
2.5.2. Cara yang Perlu diperhatikan dalam <i>WOM</i>	23

2.5.3. Indikator <i>Word of mouth</i>	25
2.6. Pengaruh Antara Variabel	26
2.6.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli	26
2.6.2. Pengaruh <i>Merchandise Assortment</i> terhadap Minat Beli	27
2.6.3. Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Minat Beli	28
2.7. Tinjauan Penelitian terdahulu.....	29
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis	33
2.9. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Rancangan Penelitian	36
3.2. Variabel Penelitian	36
3.2.1. Variabel Penelitian.....	36
3.2.2. Definisi Operasional Variabel	37
3.3. Jenis dan Sumber Data	39
3.3.1. Data primer	39
3.3.2. Data Sekunder.....	39
3.4. Penentuan Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1. Ukuran Populasi.....	40
3.4.2. Sampel	40
3.5. Metode Pengumpulan Data	41
3.5.1. Kuesioner (Angket).....	41
3.5.2. Studi Kepustakaan	42
3.6. Pengolahan Data.....	42
3.7. Uji Instrumen Data	43
3.7.1. Uji Instrumen Validitas.....	43
3.7.2. Uji Instrumen Reliabilitas.....	46
3.8. Analisis Data	47
3.8.1. Analisis Deskriptif	47
3.8.2. Analisis Data Kuantitatif	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Umum Objek Perusahaan	53

4.1.1. Gambaran umum Toko Semarang Komputer.....	53
4.2. Penyajian Data.....	56
4.2.1. Identitas Responden.....	56
4.2.2. .Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Produk, Merchandise, <i>Assortment</i> dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Minat Beli pada Tokok Komputer di jepara	58
4.3. Analisis Data	62
4.3.1. Uji Asumsi Klasik.....	62
4.3.2. Analisis Regresi	65
4.3.3. Uji Hipotesis	67
4.3.4. Besarnya Pengaruh Kualitas Produk, <i>Merchandise</i> <i>Assortment</i> , <i>Word of Mouth</i> terhadap Minat Beli	73
4.4. Pembahasan.....	73
4.4.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli	73
4.4.2. Pengaruh <i>Merchandise Assortment</i> terhadap Minat Beli	74
4.4.3. Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Minat Beli	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis.....	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Heiteiroskeidastisitas	64



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Perbandingan Toko Komputer di Kabupaten Jepara Tahun 2022	4
Tabel 1.2 Fenomena Merchandise Assortment Toko Komputer di Kabupaten Jepara berdasarkan Kelengkapan.....	5
Tabel 1.4 Penjualan Toko Komputer Toko Komputer Semarang Komputer, Pion Komputer dan Central Komputer Jepara	6
Tabel 3.1 Tabel Z (penentuan sampel).....	41
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	43
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas <i>Merchandise Assortment</i>	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas <i>Word of Mouth</i>	45
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Minat Beli	45
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Merchandise Assortment</i>	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Word of Mouth</i>	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Minat Beli	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.9 Hasil Output Estimasi Regresi	65
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Regresi	66
Tabel 4.11 Uji Hipotesis Pengaruh secara Parsial Kualitas Produk (X1), Merchandise Assortment (X2) dan Word of Mouth (X4) terhadap Minat Beli (Y)	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Berganda (UJI F)	72
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesa dengan uji F.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Kuesioner	89
Lampiran 2 Data Variabel Input Hasil Jawaban 30 Responden (Try Out)	94
Lampiran 3 Hasil Try Out Validitas Dan Reliabilitas	97
Lampiran 4 Data Variabel Input Hasil Jawaban 96 Responden	102
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 6 Hasil Regresi	113
Lampiran 7 Tabel T, F, R	115
Lampiran 8 Frekuensi Data	120