



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, HARGA DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN JEMAAH UMRAH
PT AN-NAMIROH TRAVELINDO SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh :

**Rina Mailani Putri
NIM. 04020420045**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2024**

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rina Mailani Putri
NIM : 04020420045
Program Studi : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Manajemen Haji & Umrah
Judul : Pengaruh *Word Of Mouth*, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jemaah Umrah PT Annamiroh Travelindo Surabaya
Alamat : RT 03 / RW 02 Desa Trosono, Kec. Sekaran, Kab. Lamongan, Jawa Timur 62261

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain atau tidak berisikan materi yang telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan penyelesaian studi pada Universitas atau instansi lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan.

Lamongan, 08 Januari 2024


Mailani Putri
NIM. 04020420045

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Rina Mailani Putri
NIM : 04020420045
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Pengaruh *Word Of Mouth*, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jamaah Umroh Pt An-Namiroh Travelindo Surabaya

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Surabaya, 21 Februari 2024
Dosen Pembimbing



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JEMAAH UMRAH PT ANNAMIROH TRAVELINDO SURABAYA

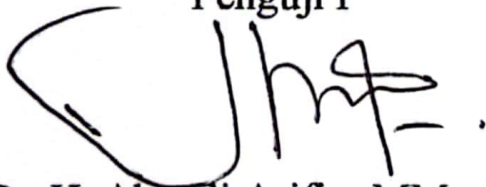
SKRIPSI

Disusun Oleh :
Rina Mailani Putri
(04020420045)

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada tanggal 28 Februari 2024

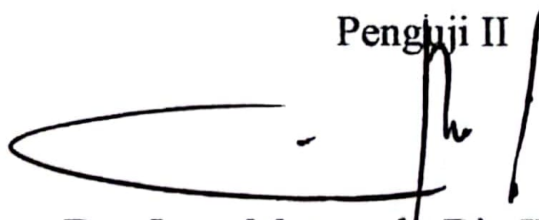
Tim Penguji

Penguji I



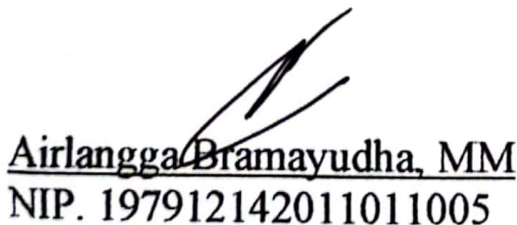
Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

Penguji II



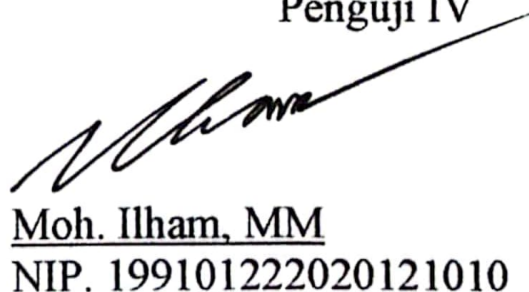
Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib.,
M.Lib., Ph.D
NIP. 196605141992032001

Penguji III



Airlangga Bramayudha, MM
NIP. 197912142011011005

Penguji IV



Moh. Ilham, MM
NIP. 199101222020121010

Surabaya, 28 Februari 2024

Dekan,



Dr. Moch Choirul Arif, M.Fil.I
NIP. 197110171998031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rina Mailani Putri
NIM : 04020420045
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : rinnaimy@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh *Word of Mouth*, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jemaah Umrah PT An-Namiroh Travelindo Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 April 2024

Penulis

(Rina Mailani Putri)

ABSTRAK

Rina Mailani Putri, 2024, Pengaruh *Word of Mouth*, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jemaah Umrah PT An-Namiroh Travelindo Surabaya, Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Dibawah bimbingan Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan antara *word of mouth*, harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian jemaah umrah PT An-Namiroh Travelindo Surabaya, pendekatan penelitian yang digunakan adalah metodologi penelitian kuantitatif. Hipotesis yang digunakan adalah asosiatif. Peneliti menggunakan alat penelitian berupa smartPLS untuk menjawab tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, didapatkan 3 jawaban diantaranya:
a) *Word of mouth* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dari hasil pengujian hipotesis didapatkan nilai t-statistic sebesar 0,832 ($0,832 < 1,67$) dan nilai p-values sebesar 0,406 ($0,406 > 0,05$) sehingga menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel *word of mouth* terhadap keputusan pembelian.
b) Harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t-statistic sebesar 4,026 ($4,026 > 1,96$) dan nilai p-values sebesar 0,000 sehingga dari hasil tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara variabel harga terhadap keputusan pembelian.
c) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. hal tersebut dibuktikan dengan nilai t-statistic sebesar 2,335 ($2,335 > 1,96$) dan nilai p-values sebesar 0,020. Sehingga dari hasil tersebut membuktikan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Keputusan Pembelian, *Word of Mouth*, Harga, Kualitas Layanan

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI..... | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| E. Sistematika Pembahasan | 7 |
| BAB II..... | 9 |
| KAJIAN TEORITIK | 9 |
| A. Penelitian Terdahulu | 9 |
| A. Definisi Operasional..... | 17 |
| B. Kerangka Teoritik | 20 |
| C. Paradigma Penelitian..... | 37 |

| | | |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|----|
| D. | Hipotesis..... | 37 |
| BAB III | | 39 |
| METODE PENELITIAN..... | | 39 |
| A. | Pendekatan Dan Jenis Penelitian..... | 39 |
| B. | Objek Penelitian | 40 |
| C. | Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling..... | 40 |
| D. | Variabel, Dimensi Dan Indikator Penelitian | 42 |
| E. | Tahap – Tahap Penelitian..... | 46 |
| F. | Teknik Pengumpulan Data | 47 |
| G. | Teknik Analisis Data..... | 49 |
| BAB IV | | 52 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN | | 52 |
| A. | Gambaran Umum Objek Penelitian | 52 |
| B. | Penyajian Data..... | 54 |
| C. | Pengujian Hipotesis..... | 64 |
| D. | Pembahasan Hasil Penelitian | 65 |
| BAB V..... | | 75 |
| PENUTUP..... | | 75 |
| A. | Kesimpulan..... | 75 |
| B. | Saran dan Rekomendasi | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 78 |
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian | | 84 |
| Lampiran 2: Hasil Jawaban Kuisisioner | | 88 |



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

| | |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 14 |
| Tabel 3. 1 Variabel, Dimensi dan Indikator | 43 |
| Tabel 4. 1 Kriteria Responden | 54 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden..... | 55 |
| Tabel 4. 3 Convergent Validity | 56 |
| Tabel 4. 4 Discriminant Validity..... | 58 |
| Tabel 4. 5 Average Variant Extracted | 60 |
| Tabel 4. 6 Composite Reliability | 61 |
| Tabel 4. 7 Cronbach Alpha | 62 |
| Tabel 4. 8 R-Square | 63 |
| Tabel 4. 9 Multikolinearitas (VIF)..... | 63 |
| Tabel 4. 10 Path Coefficient | 64 |

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, Deni, Anisa Fitria Sinaga, Diana Puspitasari, and Fransiska Adelia Br Sinulingga, 'Analisis Harga, Pendapatan, Dan Permintaan Bahan Pokok Di Medan: Suatu Kajian Literatur', *PROMOSI (Jurnal Pendidikan Ekonomi)*, 10.1 (2022), 71–81 <<https://doi.org/10.24127/pro.v10i1.5413>>
- Along, Antonius, 'Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006.01 (2020), 94–99 <<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>>
- Anwar, Syaiful, and Mujito Mujito, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Motor Merek Yamaha Di Kota Bogor', *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9.1 (2021), 183–92 <<https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.558>>
- Arifin, Muhammad Zainal, and Pikri Azhari, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya', *Jurnal Al-Qardh*, 2.2 (2018), 116–23 <<https://doi.org/10.23971/jaq.v2i2.832>>
- Asaloei, Enos Korowa Sontje Sumayku Sandra, 'Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6.3 (2018), 27–34
- Caruana, Albert, and B. Ramaseshan, 'The Effect of Service Quality and Consumer Trust on Retail Website Loyalty', *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science*, 15.1 (2015), 76 <https://doi.org/10.1007/978-3-319-11848-2_21>
- Dr. Nuryakin., S.E., M.M, 'Memahami Perilaku Konsumen

Daftar Isi', 2022, 1–42

Elpansyah, Cepi, Sahidillah Nurdin, and Yayu Sri Rahayu, 'Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Melalui Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Umroh PT Indojava Mulia Wisata', *Jurnal Sain Manajemen*, 1.1 (2019), 85–95 <<http://ejurnal.univbsi.id/index.php/jsm/index> 85>

Eni, '濟無No Title No Title No Title', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5.Mi (1967), 5–24

Fadhilah, Muinah, Agus Dwi Cahya, Candra Melania T, and Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, 'Volume . 24 Issue 3 (2022) Pages 607-617 FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi , Manajemen Dan Akuntansi ISSN : 1411-1713 (Print) 2528-150X (Online) Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , Lokasi Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kons', 3.3 (2022), 607–17 <<https://doi.org/10.29264/jfor.v24i3.11336>>

Fadhilah, Muinah, Agus Dwi Cahya, Candra Melania, and T 3□, 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dengan Word of Mouth Sebagai Variabel Moderasi', *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 24.3 (2022), 607–17

Fadillah, Achmad, Yasmin Nabila Salsabila, and Arief Daryanto, 'Marketing Strategy Analysis Kopi Arabika Specialty (Studi Kasus Pada Cv Frinsa Agrolestari)', *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 5.1 (2019), 1–14 <<https://doi.org/10.34203/jimfe.v5i1.1324>>

Hafizhudin, Rafi, and Hade Afriansyah, 'Konsep Dasar Pengambilan Keputusan (Studi Literatur)', *Jurnal*

Administrasi Pendidikan, 18002017, 2019, 1–3

Hasna, Safira, and Irwansyah Irwansyah, ‘Electronic Word of Mouth Sebagai Strategi Public Relation Di Era Digital’, *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8.1 (2019), 18 <<https://doi.org/10.14710/interaksi.8.1.18-27>>

‘<https://Tafsirq.Com/2-Al-Baqarah/Ayat-83#tafsir-Quraish-Shihab>’

Ii, B A B, A Landasan Teori, and Manajemen Pemasaran, ‘Pengaruh Word Of Mouth...’, Sutikno, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMP, 2020’, 2012, 2020, 9–25

Joesyiana, Kiki, ‘PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA MEDIA ONLINE SHOP SHOPEE DI PEKANBARU (Survey Pada Mahasiswa Semester VII Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau)’, 4.1 (2018)

Keller, Kotler Phillip dan Kevin Lane, *Marketing Management*, 15e edn (United States of America: Pearson Education, 2016)

Khairiyah, Diah, and Melda Yunita, ‘Pengaruh Nilai Emosional, Nilai Sosial, Nilai Kualitas Dan Nilai Fungsional Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek Tvs Di Kota Bengkulu’, *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 6.2 (2018), 132–38 <<https://doi.org/10.37676/ekombis.v6i2.606>>

Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1* (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2008)

Kotler, Phillip. and Garry Armstrong, *Principles of Marketing*, 12th edn (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2008)

- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong, *Principle of Marketing*, 16th edn (United States of America: Pearson Education, 2016)
- Kurniawan, Gogi, *Pengaruh Word of Mouth, Kepercayaan, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kain Batik Pada Pengrajin Kampoeng Batik Jetis Sidoarjo*, ed. by Pailan (Surabaya: Mitra Sumber Rejeki, 2017)
- Larasati, Nisriinaa Rifqi, Program Studi Manajemen, and Universitas Dian Nuswantoro, ‘PENGARUH PERSEPSI KUALITAS , WORD OF MOUTH , DAN IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN’, 1.1 (2022), 51–60
- M.M, DR. Syamsurijal Hasan S.P., *Pemasaran Jasa* (Purwokerto: Penerbit CV. Pena Persada, 2022)
- Management, Warmadewa, ‘Pengaruh Harga, Word of Mouth Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Cv. Lagas Jaya Badung’, 4 (2022), 103–11
- Martono, Nanang, “*Statistik Sosial: Teori Dan Aplikasi Program SPSS*” (Yogyakarta: Gava Media, 2010)
- Matta, Saldi, ‘Implementasi Personal Selling Oleh Agent Dan Downline PT Meililea International Indonesia Cabang Bekasi’, *Jurnal Visi Komunikasi*, Vol. 15 No (2017), 267
- Mukti, Abdul. Aprianti, Kirani., ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kirani Coffee’, *Jurnal Bima Manajemen*, Vol. 10 No (2021), 229–45
- Patria, Rizky A. Susila, Ihwan, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-WOM & Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dimediasi Oleh Brand Trust (Studi Kasus Sahid Tour Haji & Umroh)’, *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah*

Surakarta

Pelayanan, Kualitas, and Terhadap Keputusan, '1 2 1,2', 9.7 (2020), 2596–2620

Peter, J. Paul. Jerry C. Olson, *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (New York: McGraw Hill, 2005)

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia*, ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) *Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 2019, LIII
<www.journal.uta45jakarta.ac.id>

Pradana, Dedhy/ Hudayah, Syarifah. Rahmawati, 'Pengaruh Harga Kualitas Produk Dan Citra Merek Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Motor', *Journal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 14 (I) (2017)

Pratama, Armaditya B. Saino, 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian', *Jurnal Manajemen*, 13.4 (2021), 630–37

Setiawan, Faiz Junanda, 'Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pembelian Paket Umrah PT Odifa Jelajah Dunia', *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 10.No. 10 (2019), 1–17

Shihab, Quraish, 'https://Tafsirq.Com/49-Al-Hujurat/Ayat-6#tafsir-Quraish-Shihab'

Soetanto, James Prabowo, Fanny Septina, and Timotius Febry, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Amondeu', *Performa*, 5.1 (2020), 63–71
<<https://doi.org/10.37715/jp.v5i1.1303>>

Suparwo, Adi. Riana, Dwiza, 'Pelaksanaan Personal Selling

Dalam Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi', *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. (2017), 243

Tjiptono, Fandy, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Grapindo Persada, 2012)

Walker, Harrison. Jean, L., 'The Measurement of Word-of-Mouth Communicattion and an Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents', *Journal of Service Research*, 4 (1) (2001)

Wibisono, Dermawan, *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain, Dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan* (Jakarta: Erlangga, 2006)



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A