

**PENGARUH HARGA, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH KLINIK GIGI**

(Studi Kasus Pada Pasien *MR Dental Clinic*)

***THE EFFECT OF PRICE, ELECTRONIC WORD OF MOUTH
AND LOCATION ON THE DECISION TO CHOOSE A DENTAL
CLINIC***

(A Case Study Patient In *MR Dental Clinic*)

Oleh

Audria Vania Handini

2018410151

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH HARGA, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH KLINIK GIGI**

(Studi Kasus Pada Pasien MR *Dental Clinic*)

***THE EFFECT OF PRICE, ELECTRONIC WORD OF MOUTH
AND LOCATION ON THE DECISION TO CHOOSE A DENTAL
CLINIC***

(A Case Study Patient In MR *Dental Clinic*)

Oleh

Audria Vania Handini

2018410151

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH HARGA, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH KLINIK GIGI**

(Studi Kasus Pada Pasien MR *Dental Clinic*)

***THE EFFECT OF PRICE, ELECTRONIC WORD OF MOUTH
AND LOCATION ON THE DECISION TO CHOOSE A DENTAL
CLINIC***

(A Case Study Patient In MR *Dental Clinic*)

Oleh
Audria Vania Handini
2018410151

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini

Jakarta, 15 Agustus 2022


Drs. Fauzi Baisyir, MM.

Pembimbing


Dr. Firsan Nova

Penguji I


Ellena Nurfazria H, SE, MM

Penguji II


Drs. Fauzi Baisyir, MM.

Penguji III


Mu'man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi


Dian Anggraeny Rahim, SE, M.si

Ketua Program Studi Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Audria Vania Handini

Nim 2018410151

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Harga, *Electronic Word of Mouth* dan Lokasi Terhadap Keputusan Memilih Klinik Gigi** yang dibimbing oleh Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 15 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Audria Vania Handini

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga, *electronic word of mouth* dan lokasi terhadap keputusan memilih klinik gigi. Metode pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner kepada 100 konsumen MR *Dental Clinic* yang telah melakukan perawatan dalam 4 bulan terakhir. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Pengujian keabsahan data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F, secara parsial menggunakan uji T.

Hasil penelitian menunjukkan variabel harga, *electronic word of mouth* dan lokasi mempunyai pengaruh terhadap semangat kerja karyawan, hal tersebut dibuktikan dengan uji F dengan nilai F_{hitung} sebesar 102.103. Variabel harga secara parsial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap semangat kerja karyawan dengan nilai T_{hitung} sebesar 7,367. Variabel *electronic word of mouth* secara parsial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Semangat kerja dengan nilai T_{hitung} sebesar 5.676. Variabel lokasi secara parsial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Semangat kerja dengan nilai T_{hitung} sebesar 3.163.

Kata Kunci: Harga, *Electronic Word of Mouth*, Lokasi, Keputusan Pembelian

ABSTRAC

The purpose of this study was to determine the effect of prices, electronic word of mouth and location on the decision to choose a dental clinic. The data collection method was by distributing questionnaires to 100 MR Dental Clinic consumers who had made treatment in the last 4 months. The sample used is a saturated sample. Testing the validity of the data using validity and reliability tests. Data were analyzed using multiple linear regression analysis. Simultaneous hypothesis testing using the F test, partially using the T test.

The results showed that price, electronic word of mouth and location variables had an influence on employee morale, this was evidenced by the F test with an Fcount of 102.103. The price variable partially has a significant positive effect on employee morale with a Tcount of 7.367. The electronic word of mouth variable partially has a significant positive effect on work morale with a Tcount of 5.676. The location variable partially has a significant positive effect on work morale with a Tcount of 3.163.

Keywords: Price, Electronic Word of Mouth, Location, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridha-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Pengaruh Harga, *Electronic Word Of Mouth* Dan Lokasi Terhadap Keputusan Memilih Klinik Gigi”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan
2. Ibu Dian Anggareny Rahim, S.E, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada
3. Bapak Mu'man Nuryana, PhD selaku Dekan Fakultas Ekonomi
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
5. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan dorongan semangat.
6. Drg. Lisnaini Fatya Marwa, Drg. Maryciela. SH.MDSc.SpKGA, Bapak Rahadiang Kusumo selaku dokter dan penanggung jawab di MR *Dental Clinic* yang telah memberikan kesempatan melakukan penelitian di klinik

serta memberikan dukungan, dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Enggar Darmawan Wicaksono, S.T selaku pacar saya yang sudah memberikan dukungan serta semangat dalam menyusun skripsi ini. Semoga tahun ini kita bisa wisuda bareng ya.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Darma Persada angkatan 2018.
9. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Jakarta, Maret 2021

Audria Vania Handini

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|------------|
| JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 12 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 13 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 13 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 42 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 47 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 48 |

| | | |
|----------------|--|------------|
| BAB III | METODE PENELITIAN | 51 |
| | 3.1 Metode Penelitian..... | 51 |
| | 3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian..... | 53 |
| | 3.3 Operasionalisasi Variabel..... | 53 |
| | 3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data..... | 57 |
| | 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 59 |
| | 3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis | 61 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 70 |
| | 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 70 |
| | 4.2 Analisis Deskriptif..... | 72 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 140 |
| | 5.1 Kesimpulan | 140 |
| | 5.2 Saran..... | 141 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 143 |
| | LAMPIRAN..... | 148 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Praktek Drg di Wilayah Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi..... | 8 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 49 |
| Tabel 3.1 Skala Likert | 69 |
| Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden Untuk Seluruh Variabel | 70 |
| Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Determinan | 77 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 83 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia..... | 84 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Konsumen MR <i>Dental Clinic</i> | 85 |
| Tabel 4.4 Harga P1 | 86 |
| Tabel 4.5 Harga P2 | 87 |
| Tabel 4.6 Harga P3 | 88 |
| Tabel 4.7 Harga P4 | 89 |
| Tabel 4.8 Harga P5 | 90 |
| Tabel 4.9 Harga P6 | 91 |
| Tabel 4.10 Harga P7 | 92 |
| Tabel 4.11 Harga P8 | 93 |
| Tabel 4.12 <i>Electronic Word Of Mouth</i> P1..... | 95 |
| Tabel 4.13 <i>Electronic Word Of Mouth</i> P2..... | 96 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.14 <i>Electronic Word Of Mouth</i> P3..... | 97 |
| Tabel 4.15 <i>Electronic Word Of Mouth</i> P4..... | 98 |
| Tabel 4.16 <i>Electronic Word Of Mouth</i> P5..... | 99 |
| Tabel 4.17 <i>Electronic Word Of Mouth</i> P6..... | 100 |
| Tabel 4.18 <i>Electronic Word Of Mouth</i> P7..... | 101 |
| Tabel 4.19 <i>Electronic Word Of Mouth</i> P8..... | 102 |
| Tabel 4.20 <i>Electronic Word Of Mouth</i> P9..... | 103 |
| Tabel 4.21 Lokasi P1..... | 105 |
| Tabel 4.22 Lokasi P2..... | 106 |
| Tabel 4.23 Lokasi P3..... | 107 |
| Tabel 4.24 Lokasi P4..... | 108 |
| Tabel 4.25 Lokasi P5..... | 109 |
| Tabel 4.26 Lokasi P6..... | 110 |
| Tabel 4.27 Lokasi P7..... | 111 |
| Tabel 4.28 Lokasi P8..... | 112 |
| Tabel 4.29 Lokasi P9..... | 113 |
| Tabel 4.30 Lokasi P10..... | 114 |
| Tabel 4.31 Keputusan Pembelian P1..... | 115 |
| Tabel 4.32 Keputusan Pembelian P2..... | 116 |
| Tabel 4.33 Keputusan Pembelian P3..... | 117 |
| Tabel 4.34 Keputusan Pembelian P4..... | 118 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.35 Keputusan Pembelian P5..... | 119 |
| Tabel 4.36 Keputusan Pembelian P6 | 120 |
| Tabel 4.37 Keputusan Pembelian P7..... | 121 |
| Tabel 4.38 Keputusan Pembelian P8..... | 122 |
| Tabel 4.39 Keputusan Pembelian P9..... | 123 |
| Tabel 4.40 Keputusan Pembelian P10..... | 124 |
| Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas..... | 126 |
| Tabel 4.42 Uji Reliabilitas Indikator Variabel Harga | 127 |
| Tabel 4.43 Uji Reliabilitas Indikator Variabel Electronic Word Of Mouth..... | 128 |
| Tabel 4.44 Uji Reliabilitas Indikator Variabel Lokasi | 128 |
| Tabel 4.45 Uji Reliabilitas Indikator Variabel Keputusan Pembelian | 129 |
| Tabel 4.46 Tabel Uji Normalitas | 131 |
| Tabel 4.47 Tabel Uji Multikolinieritas | 132 |
| Tabel 4.48 Parameter Kuantitatif Variabel Harga, <i>Electronic Word Of Mouth</i> , lokasi dan Keputusan Pembelian | 135 |
| Tabel 4.49 Parameter Kuantitatif Korelasi Harga, <i>Electronic Word of Mouth</i> dan lokasi Terhadap Keputusan Pembelian | 137 |
| Tabel 4.50 Parameter Kuantitatif Korelasi Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 138 |
| Tabel 4.51 Parameter Kuantitatif Korelasi <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian..... | 138 |
| Tabel 4.52 Parameter Kuantitatif Korelasi Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian | 139 |
| Tabel 4.53 Parameter Kuantitatif Uji F Pengaruh Harga, <i>Electronic Word of Mouth</i> dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian..... | 140 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.54 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh Harga, <i>Electronic Word of Mouth</i> dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian..... | 141 |
| Tabel 4.55 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis | 143 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1.1 Daftar Biaya Perawatan Gigi MR <i>Dental Clinic</i> , <i>Audy Dental</i> dan <i>FDC Dental Clinic</i> | 5 |
| Gambar 1.2 Google Reviews MR <i>Dental Clinic</i> | 6 |
| Gambar 1.3 Lokasi Strategis MR <i>Dental Clinic</i> | 7 |
| Gambar 1.4 Data Kunjungan Pasien Tahun 2021 | 10 |
| Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian Konsumen | 45 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 48 |
| Gambar 2.3 Paradigma Penelitian | 57 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi | 82 |
| Gambar 4.2 Analisis Grafik Uji Normalitas | 130 |
| Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas | 134 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup..... | 1569 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian..... | 15750 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner Identitas Responden..... | 1636 |
| Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Profil Responden..... | 1669 |
| Lampiran 5 Tabulasi Data Kuesioner Harga..... | 1692 |
| Lampiran 6 Tabulasi Data Kuesioner <i>Electronic Word Of Mouth</i> | 1736 |
| Lampiran 7 Tabulasi Data Kuesioner Lokasi..... | 17770 |
| Lampiran 8 Tabulasi Data Kuesioner Keputusan Pembelian | 181 |
| Lampiran 9 F Tabel..... | 1858 |
| Lampiran 10 T Tabel..... | 1869 |
| Lampiran 11 Uji Validitas..... | 18780 |
| Lampiran 12 Uji Reliabilitas..... | 18882 |
| Lampiran 13 Uji Asumsi Klasik | 1892 |
| Lampiran 14 Analisis Deskriptif..... | 1914 |
| Lampiran 15 Alat Analisis | 18899 |
| Lampiran 16 Koefisien Determinasi R ² | 200 |
| Lampiran 17 Uji F dan Uji T..... | 202 |
| Lampiran 18 Catatan Konsultasi Skripsi..... | 203 |