

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ES
KRIM AICE DI KOTA AMLAPURA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



Oleh

NI LUH PUTU EKA RESTU AYUNI

NIM. 1817041071

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 1982072920101223

Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

Skripsi oleh Ni Luh Putu Eka Restu Ayuni
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 24 Februari 2022

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 1982072920101223

(Ketua)



Ni Made Dwi Ariani Mavasari, S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

(Anggota)



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

(Anggota)



Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal: 24 Februari 2022

Mengetahui,

Ketua ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
NIP 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Aice di Kota Amlapura” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pegutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 28 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Ni Luh Putu Eka Restu Ayuni

NIM. 1817041071

MOTTO

**“SUKSES BUKANLAH TUJUAN,
MELAINKAN PILIHAN”.**



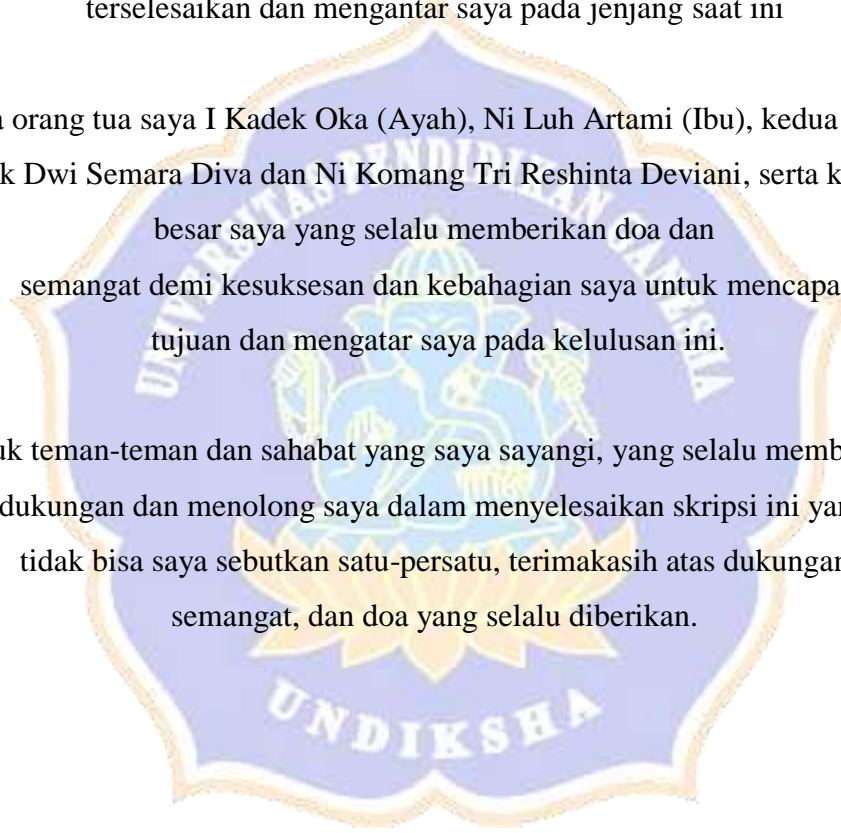
KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang telah diberikannya, sehingga skripsi yang saya buat dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M dan Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M yang selalu memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada jenjang saat ini

Kepada orang tua saya I Kadek Oka (Ayah), Ni Luh Artami (Ibu), kedua saudara I Kadek Dwi Semara Diva dan Ni Komang Tri Reshinta Deviani, serta keluarga besar saya yang selalu memberikan doa dan semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya untuk mencapai tujuan dan mengantarkan saya pada kelulusan ini.

Untuk teman-teman dan sahabat yang saya sayangi, yang selalu memberikan dukungan dan menolong saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terimakasih atas dukungan, semangat, dan doa yang selalu diberikan.



PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Aice di Kota Amlapura”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan saran baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan rasa hormat, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang dengan sabar dan kesungguhan hati dalam membimbing penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan berbagai informasi selama perkuliahan.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.

10. Kedua orang tua penulis (I Kadek Oka dan Ni Luh Artami), kedua saudara penulis (I Kadek Dwi Semara Diva dan Ni Komang Tri Reshinta Deviani), dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dengan penuh kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat dan para teman, Nopa Widianara, Sintya Purnami, Nova Rini, Siska Lopes, Wiwin Suryastini, Wiwik Pratiwi, Bayu Pramana, Devita Sari, Tiwa Hendrawan dan juga teman-teman Manajemen angkatan tahun 2018 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan yang tersaji dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat secara langsung bagi para pembaca.

Singaraja, 24 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKARTA.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRCT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Keputusan Pembelian.....	12
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	12
2.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian.....	12
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.2 Kualitas Produk.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	16
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	17
2.3 <i>Word of Mouth</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i>	18
2.3.2 Dimensi <i>Word of Mouth</i>	19

2.3.3	Indikator <i>Word of Mouth</i>	20
2.4	Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
2.5	Hubungan Antar Variabel.....	25
2.5.1	Hubungan Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan pembelian.....	25
2.5.2	Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.5.3	Hubungan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.6	Kerangka Berpikir.....	26
2.7	Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Rancangan Penelitian.....	29
3.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.3	Sampel Penelitian.....	30
3.4	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	30
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.5.1	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.6	Metode Dan Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.6.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	36
3.7	Pengujian Hipotesis.....	37
3.7.1	Uji Simultan (Uji F).....	37
3.7.2	Uji Parsial (Uji t).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Deskripsi Data.....	40
4.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	43

4.3	Pengujian Hipotesis.....	47
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	49
4.3.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	51
4.3.3	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	52
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	53
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	57
4.4.3	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	59
4.5	Implikasi.....	61
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	62
BAB V PENUTUP.....		64
5.1	Rangkuman.....	64
5.2	Simpulan.....	65
5.3	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Data Penjualan Es Krim Aice PT. Rajawali Asia Bali di Cabang Karangasem, Gianyar, Klungkung, Bangli dan Jembrana Periode Juni-Oktober 2021.....	3
Tabel 1.2	Observasi Awal Variabel Keputusan Pembelian.....	4
Tabel 1.3	Observasi Awal Variabel Kualitas Produk.....	6
Tabel 1.4	Observasi Awal Variabel <i>Word of Mouth</i>	7
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	21
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Produk Es Krim Aice di Kota Amlapura Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden yang Mengonsumsi Produk Es Krim Aice di Kota Amlapura Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas Data.....	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	47
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Aice di Kota Amlapura.....	28
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	44
Gambar 4.2	Grafik <i>Scatterplot</i>	46
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Kualitas Produk (X_1) dan <i>Word of Mouth</i> (X_2) Keputusan Pembelian (Y).....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran. 01	Data Penjualan Es Krim Aice PT. Rajawali Asia Bali di Cabang Karangasem, Gianyar, Klungkung, Bangli dan Jembrana Periode Juni-Oktober 2021.....	70
Lampiran. 02	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Produk, <i>Word of Mouth</i> dan keputusan Pembelian.....	71
Lampiran. 03	Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran. 04	Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Kualitas Produk (X_1) dan <i>Word of Mouth</i> (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	77
Lampiran. 05	Deskripsi Data Responden.....	79
Lampiran 06	Tabulasi Data Populasi Penelitian.....	80
Lampiran 07	Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Penelitian Uji Validitas (Y).....	84
Lampiran 08	Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik.....	89

