

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AYAM BETUTU  
WARUNG BETUTU BU LINA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**



**OLEH:  
GEDE DODY PRAMANA BUDIYASA  
NIM 1817041029**

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

**2022**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
UJIAN SKRIPSI

Menyetujui,

Pembimbing I,



Rahutama Atidira., S.T.,M.M

---

NIP. 198805032018031001

Pembimbing II,



Dr. Dra. Ni Made Suci., M.si.

---

NIP. 196810291993032001

Skripsi Gede Dody Pramana Budiyasa ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal (31 Agustus 2022)

Dewan Penguji



Rahutama Atidira, S.T.,M.M  
NIP. 198805032018031001

(Ketua)



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

(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 : Rabu

Tanggal : 31 Agustus 2022

**Mengetahui,**

**Ketua Ujian,**



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

**Sekretaris Ujian,**



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



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

### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Betutu Warung Betutu Bu Lina**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko /sanksi yang diajukan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 14 Oktober 2022

Yang Membuat Pernyataan



Gede Dody Pramana Budiayasa

NIM. 1817041029

---

## MOTTO

*“WHAT YOU THINK, WHAT YOU FEEL AND  
WHAT A MANIFEST IS ALWAYS A MATCH”*

**(The Secret)**



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Betutu Warung Betutu Bu Lina”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, 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., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, Pembimbing Akademik, serta Pembimbing II yang dengan kesabaran membantu penulis dalam proses perkuliahan hingga proses penulisan skripsi ini.
- (4) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- (5) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (6) Rahutama Atidira, S.T, M.M. selaku Pembimbing I yang dengan segala ketulusan dan kesungguhan hati serta kesabaran memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

(8) Pihak Warung Betutu Bu Lina dan konsumen, yang telah membantu dan turut berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.

(9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang nilai perkuliahan.

(10) Kepada Bapak dan Ibu tercinta, Gede Widiyasa dan Nyoman Aristadewi serta adik tercinta Made Gita Laksmi Dwicahyani, serta keluarga besar tersayang yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.

(11) Kepada para teman dan sahabat saya Ni Wayan Citra Parwati, Ni Komang Ayu Widhiastuti, Gusti Vica Tunastini, Putu Tiffany Teressa, Sisilia Maharani, Dewa Ayu Kartika Prasanti teman-teman VIIA Pemasaran, teman-teman semester I-VIE, rekan-rekan Jurusan Manajemen, rekan-rekan Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha periode 2019-2020 dan Unit Kegiatan Mahasiswa Musik Undiksha periode 2020-2021 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dan telah memberikan pengalaman dalam berorganisasi.

Penulis menyadari bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Singaraja, 02 Februari 2022

Penulis,



## DAFTAR ISI

PRAKATA .....	8
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I.....	viii
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....	9
BAB II .....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Deskripsi Teoritis .....	10
2.2 Kajian Empiris .....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	18
2.4 Kerangka Berpikir .....	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Rancangan Penelitian .....	23
3.2. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	23
3.3. Sampel Penelitian.....	23
3.4. Definisi dan Operasional Variabel Penelitian .....	24
3.5. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	26
3.6. Metode dan Teknik Analisis Data .....	29
BAB IV .....	34
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	34
4.1 Deskripsi Data.....	34
4.2 Hasil Uji .....	37
4.3 Pengujian Hipotesis .....	39
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	41

4.5	Implikasi .....	47
BAB V	.....	50
PENUTUP	.....	50
5.1	Rangkuman .....	50
5.2	Simpulan .....	51
5.3	Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA	.....	53
LAMPIRAN	.....	55



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu Pengaruh Kualitas Produk dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian.....	16
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian .....	24
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	28
Tabel 4.1 Hasil Distribusi Kuesioner .....	34



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Foto Tampilan Penyajian Ayam Betutu .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian Pengaruh <i>Word of Mouth</i> dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Betutu Bu Lina .....	22
Gambar 3.1 Struktur Pengaruh $X_1$ Terhadap Y .....	30
Gambar 3.2 Struktur Pengaruh $X_2$ Terhadap Y .....	30
Gambar 3.3 Struktur Pengaruh $X_1$ Terhadap $X_2$ .....	31
Gambar 3.4 Struktur Pengaruh $X_1$ Terhadap Y Melalui $X_2$ .....	31
Gambar 4.1 Struktur Hasil Pengaruh $X_1$ Terhadap Y Melalui $X_2$ .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 02 Hasil Pernyataan Sampel Kecil.....	58
Lampiran 03 Hasil Data Ordinal Pernyataan Sampel Besar.....	60
Lampiran 04 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
Lampiran 05 Hasil Uji Deskripsi Data.....	66
Lampiran 06 Hasil <i>Output SPSS</i> Uji Analisis Jalur.....	67

