

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SARANA
UPAKARA DI HARTA VIGATRA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Ni Nengah Kariani
NIM 1917041122**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2023**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMEMUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MECAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

Skripsi oleh Ni Nengah Kariani
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 17 Mei 2023

Dewan Penguji,



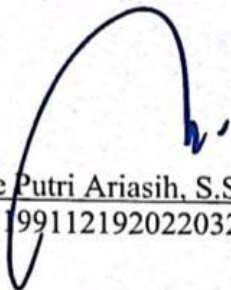
Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

(Ketua)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

(Anggota)



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M
NIP. 199112192022032010

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 17 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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



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

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Sarana Upakara di Harta Vigatra" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menggugung 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, 17 Mei 2023
Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
00AC3AK0274395034
Mi Nengah Karian
1917041122

MOTTO

*Hidup bukan tentang siapa yang terbaik, tapi siapa yang
berbuat baik dan pura-pura baik*



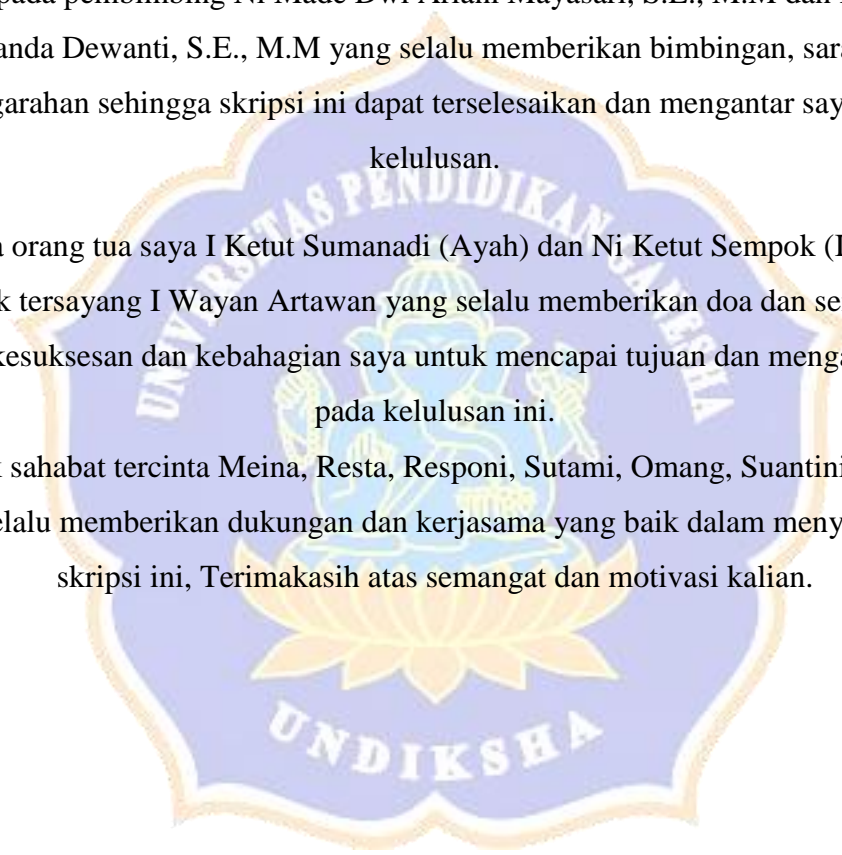
KATA PERSEMBAHAN

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

Kepada pembimbing Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M dan Made Amanda Dewanti, S.E., M.M yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantar saya pada kelulusan.

Kepada orang tua saya I Ketut Sumanadi (Ayah) dan Ni Ketut Sempok (Ibu), serta kakak tersayang I Wayan Artawan yang selalu memberikan doa dan semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya untuk mencapai tujuan dan mengantar saya pada kelulusan ini.

Untuk sahabat tercinta Meina, Resta, Responi, Sutami, Omang, Suantini, Melly, yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini, Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Sarana Upakara di Harta Vigatra”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai 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 terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas saran masukan serta motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas saran masukan serta motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
5. Ni Made Dwi Ariani, S.E., M.M sebagai Pembimbing I, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha serta Pembimbing Akademik yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, arahan, dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.

6. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang dengan sabar dan kesungguhan hati dalam membimbing penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal selama masa perkuliahan.
8. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
9. Yang istimewa I Ketut Sumanadi (Ayah), Ni Ketut Sempok (Ibu). Selaku orang tua penulis yang tiada henti dalam memberikan motivasi dan nasehat berupa moral, material serta saudara saya I Wayan Artawan selalu menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teruntuk teman tercinta Meina, Responi, Sutami, Omang, Resta, Suantini, Melly. Yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Manajemen angkatan 2019 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PRAKATA.....	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	X
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Keputusan Pembelian	10
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	10
2.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian	10
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian	12
2.2 Kualitas Produk.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	14
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	15
2.3 <i>Word of Mouth</i>	16

2.3.1	Pengertian <i>Word of Mouth</i>	16
2.3.2	Dimensi <i>Word Of Mouth</i>	16
2.3.3	Indikator <i>Word Of Mouth</i>	18
2.4	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
2.5	Hubungan Antar Variabel.....	21
2.5.1	Hubungan Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	21
2.5.2	Hubunga Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	22
2.5.3	Hubungan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.6	Kerangka Berpikir.....	23
2.7	Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III	METODE PENELITIAN	25
3.1	Rancangan Penelitian.....	25
3.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	25
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.5.1	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	32
3.6.2	Analisis Linier Berganda.....	34
3.6.3	Analisis Determinasi.....	34
3.6.4	Pengujian Hepotesis.....	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	37

4.1	Deskripsi Data.....	37
4.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	38
4.2.1	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	38
4.2.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
4.2.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	44
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis.....	45
4.3.1	Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan <i>Word of Mouth</i> (X_2) terhadap Keputusan Pembelian(Y).....	45
4.3.2	Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	45
4.3.3	Uji Hipotesis Pengaruh <i>Word of Mouth</i> (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	46
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	46
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	49
4.4.3	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	53
4.5	Implikasi.....	56
BAB V PENUTUP.....		58
5.1	Rangkuman	59
5.2	Simpulan.....	59
5.3	Saran.....	60

DAFTAR RUJUKAN.....	61
LAMPIRAN.....	66



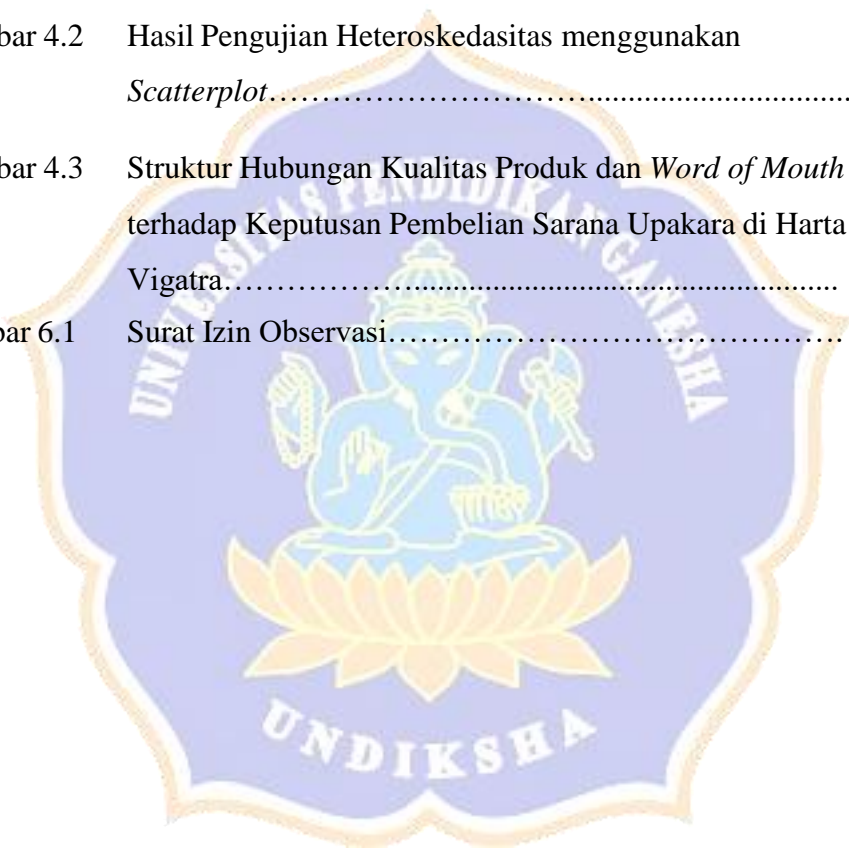
DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Penjualan Produk Sarana Upakara	
	Harta Vigatra	7
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	30
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	31
Tabel 4.1	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolinieritas.....	40
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 5.1	Nilai Rata-Rata Indikator	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Tentang Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian Sarana Upakara di Harta Vigatra	24
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-plot.....	39
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Heteroskedasitas menggunakan <i>Scatterplot</i>	42
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian Sarana Upakara di Harta Vigatra.....	43
Gambar 6.1	Surat Izin Observasi.....	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 02	Tabulasi Data Sampel Kecil.....	69
Lampiran 03	Tabulasi Data Sampel Besar.....	70
Lampiran 04	Hasil Output SPSS.....	71

