

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA UD. PUJUNG SARI, DESA SUKAWANA,
KINTAMANI, BANGLI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**



**OLEH
KOMANG DANDY SUKMA KIRANA
1817041160**

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

2023

SKRIPSI

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

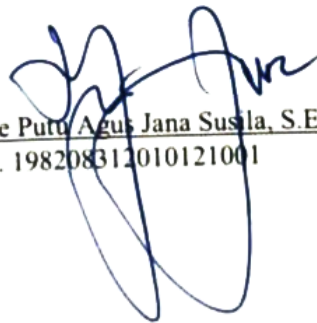
Menyetujui

Pembimbing I.



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc
NIP. 197404122010121001

Pembimbing II.



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.
NIP. 198208312010121001

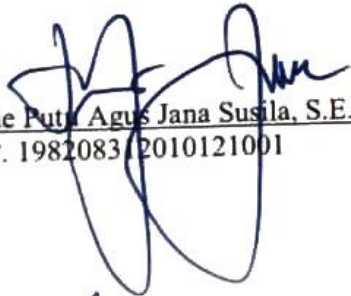
Skripsi oleh Komang Dandy Sukma Kirana
telah dipertahankan didepan dewan penguji
pada tanggal 15 Maret 2023

Dewan Penguji



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc
NIP. 197404122010121001

(Ketua)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 15 Maret 2023

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



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Pujung Sari, Desa Sukawana, Kintamani, Bangli” beserta 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 menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Korina Wandy Sukma Kirana
NIM.1817041160

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ Pengaruh Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Pujung Sari, Desa Sukawana, Kintamani, Bangli”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen 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 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 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) Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
- 6) Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
- 7) Kedua orang tua penulis, Drs. Nyoman Winaya dan Ni Putu Erny Udayani yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dukungan serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.

- 8) Kepada Kakak tercinta penulis, I Gede Wiendu Adi Wiguna terima kasih atas doa, nasihat, kasih sayang serta segala dukungannya.
- 9) Kepada teman-teman penulis dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

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

Singaraja, 10 Maret, 2023



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	11
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	11
2.3 <i>Word of Mouth</i>	12
2.3.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i>	12

2.3.2 Dimensi <i>Word of Mouth</i>	12
2.3.3 Indikator <i>Word of Mouth</i>	13
2.4 Kajian hasil penelitian yang terdahulu.....	13
2.5 Hubungan antar variabel	17
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.5.3 Hubungan <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.6 Kerangka pemikiran.....	18
2.7 Hipotesis penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	21
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	21
3.3 Sampel Penelitian.....	21
3.4 Definisi Operasional variabel.....	22
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan data.....	23
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	23
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	24
3.6 Metode dan teknik analisis data	26
3.6.1 Pengujian Asumsi klasik	27
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.6.3 Pengujian Hipotesis	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi data	32
4.2 Metode dan Teknik Analisis Data	33
4.2.1 Pengujian Asumsi Klasik.	33
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)	41
4.3 Pengujian Hipotesis	41
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	41
4.3.3 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	42
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	42
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	44
4.4.3 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
4.5 Keterbatasan Penelitian	49
4.6 Implikasi.....	49

BAB V PENUTUP

5.1 Rangkuman.....	51
5.2 Kesimpulan.....	52
5.3 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA	55
----------------------	----

LAMPIRAN.....	51
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Data.....	25
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 4.6 Ringkasan Regresi Linier Berganda	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Uji Normalitas-Histogram	34
Gambar 4.2 <i>Normal Probability Plot</i>	35
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i>	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 02. Tabulasi Data Kuesioner	65
Lampiran 03. Hasil Uji Validitas.....	71
Lampiran 04. Hasil Uji Reliabilitas	74
Lampiran 05. Pengujian Asumsi Klasik.....	77
Lampiran 06. Analisis Regresi Linier Berganda	81

