

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA TOKO IKA *SHOP*
DI JEMBRANA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ayu Surasti Wijaya
NIM 2017041022**

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

2024

SKRIPSI

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



Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M.
NIP.198207292010122003



Drs. Wayan Cipta.,M.M.
NIP.195912311986031019

Skripsi oleh Ayu Surasti Wijaya ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 3 Mei 2024

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP.198207292010122003

(Ketua)



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP.195912311986031019

(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

Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 3 Mei 2024

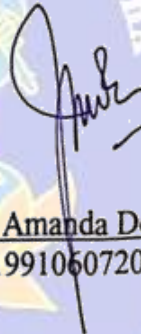
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ika Shop di Jembrana”** beserta isinya merupakan benar-benar hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan serta mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya tindakan pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 25 Mei 2024

pernyataan,



Ayu Surasti Wijaya

NIM. 2017041022



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 Nyoman Yulianthini, S.E., M.M dan Drs. Wayan Cipta, M.M yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada orang tua saya I Ketut Ngurah Suka Darmasada, M.Pd (Ayah) dan Gusti Ayu Komang Eliawati, S.E (Ibu), serta kakak tersayang Ayu Novita Purnama Dewi dan Ayu Dianita Widyaswari yang selalu memberikan doa dan semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya untuk mencapai tujuan dan mengantar saya pada kelulusan ini.

Untuk sahabat-sahabat tercinta yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini, Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan *Word of mouth* terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ika Shop di Jembrana”**. 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 terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. Wayan Cipta, M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku pembimbing akademik yang banyak membimbing dan meluangkan waktunya dalam proses perkuliahan sampai dengan menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan

selama penyusunan skripsi ini.

11. Kepada Ayah dan Ibu tercinta, I Ketut Ngurah Suka Darmasada, M.Pd dan Gusti Ayu Komang Eliawati, S.E, serta kakak tersayang Ayu Novita Purnama Dewi dan Ayu Dianita Widyaswari yang tiada henti memberikan semangat, motivasi, dorongan moral dan doa yang terbaik sehingga penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Teruntuk sahabat tercinta Dayu, Sari, Putri, Indah dan juga teman-teman manajemen angkatan 2020 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. 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 kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 12 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Pembatasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	16
BAB II KAJIAN TEORI.....	17
2.1 Keputusan Pembelian	17
2.1.1 Definisi Keputusan Pembelian	17
2.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian.....	18
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	20
2.2 Kualitas Produk	21
2.2.1 Definisi Kualitas Produk.....	21
i. Dimensi Kualitas Produk.....	23
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	24
2.3 <i>Word of mouth</i>	25
2.3.1 Definisi <i>Word of mouth</i>	25
2.3.2 Dimensi <i>Word of mouth</i>	28
2.3.3 Indikator <i>Word of mouth</i>	29
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	30
2.5 Hubungan Antar Variabel	34
2.5.1 Kualitas Produk terhadap Keputusan Membeli.....	34
2.5.2 <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Membeli	36
2.5.3 Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Membeli..	38

2.6 Kerangka Berpikir	41
2.7 Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Rancangan Penelitian.....	43
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	44
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.4 Definisi Variabel Operasional Penelitian	46
3.4.1 Jenis Variabel.....	46
3.4.2 Definisi Variabel Operasional	47
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	49
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	51
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	55
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	56
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	59
3.7 Pengujian Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Deskripsi Data	61
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	62
4.2.1 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	63
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.3 Pengujian Hipotesis	68
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian pada Ika <i>Shop</i>	68
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Ika <i>Shop</i>	70
4.3.3 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian pada Ika <i>Shop</i>	71
4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian pada Ika <i>Shop</i>	73

4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Ika <i>Shop</i>	75
4.5.3 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian pada Ika <i>Shop</i>	76
4.6 Implikasi	77
4.6.1 Implikasi Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	77
4.6.2 Implikasi <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	78
4.7 Keterbatasan Penelitian	79
BAB V PENUTUP	80
5.1 Ringkasan	80
5.2 Simpulan	81
5.3 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	86



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Ika Shop per-bulan di Tahun 2023	6
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	36
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	36
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode <i>Glejser</i>	47
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Pradigma penelitian Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ika <i>Shop</i> di Jembrana.....	26
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-plot.....	45
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Heteroskedasitas menggunakan <i>Scatterplot</i>	46
Gambar 4.3	Struktur Hubungan penelitian Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ika <i>Shop</i> di Jembrana	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 02	Tabulasi Data Sampel Kecil.....	66
Lampiran 03	Tabulasi Data Sampel Besar.....	67
Lampiran 04	Hasil Output SPSS.....	68

