

**“PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
ES KRIM MIXUE CABANG SURAPATI”**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh
MADE ERWIN SURYADI
NIM. 1917041072**

**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**



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

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

Skripsi oleh Made Erwin Suryadi ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juli 2024

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si (Ketua)
NIP. 197611102014042001



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M (Anggota)
NIP. 199112192022032010



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M (Anggota)
NIP. 199106072020122017



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

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Juli 2024

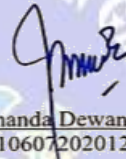
Mengetahui

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. 197906162002121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth*, *Brand Image* dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Mixue Cabang Surapati” 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 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.

Singaraja, 16 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Made Erwin Suryadi
NIM. 1917041072



MOTTO

“TEMUKAN KEKUATAN DALAM KESULITAN”



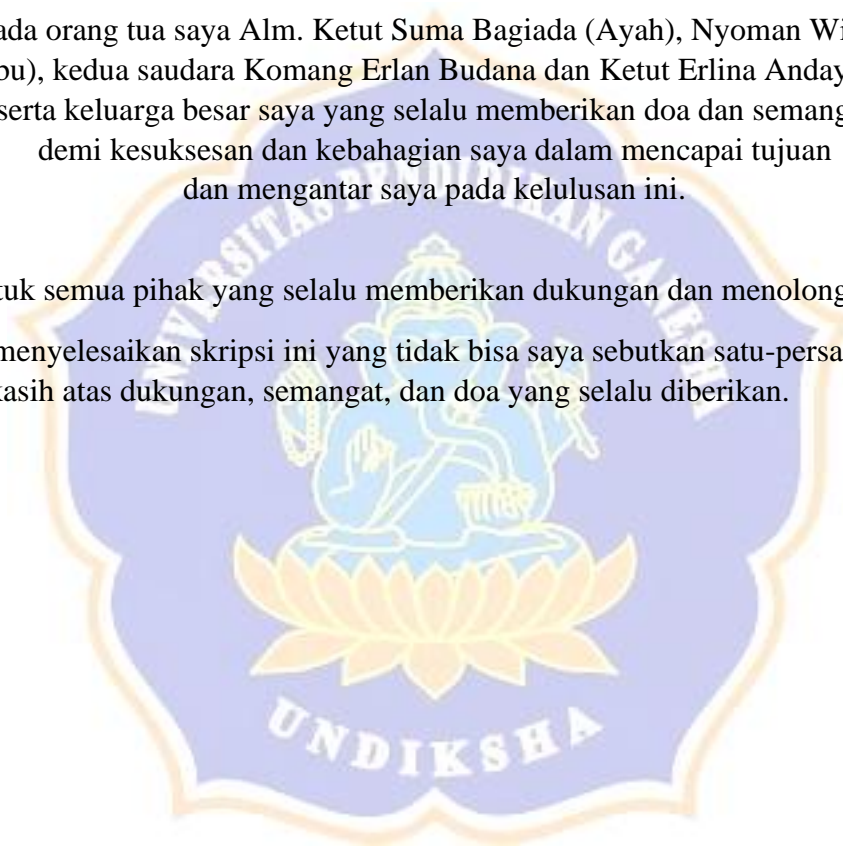
KATA PERSEMBAHAN

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 lancar tanpa suatu hambatan.

Kepada pembimbing Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si dan Made Putri Ariasih, S.Si.,M.M yang selalu memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada jenjang saat ini

Kepada orang tua saya Alm. Ketut Suma Bagiada (Ayah), Nyoman Wiardani (Ibu), kedua saudara Komang Erlan Budana dan Ketut Erlina Andayani, serta keluarga besar saya yang selalu memberikan doa dan semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya dalam mencapai tujuan dan mengantarkan saya pada kelulusan ini.

Untuk semua pihak 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.



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Word of Mouth*, *Brand Image*, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Mixue Cabang Surapati”**. 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 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 Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E.,M.BA., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
4. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dan motivasi bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Made Putri Ariasih, S.Si.,M.M selaku pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M selaku Dosen Penelaah yang memberikan masukan-masukan dan saran yang sangat berharga kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Lingkungan Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu mendidik dan memberikan motivasi penulis selama menempuh studi di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan berbagai informasi selama perkuliahan.
9. Kedua orang tua penulis (Alm. Ketut Suma Bagiada dan Nyoman Wiardani), kedua saudara penulis (Komang Erlan Budana dan Ketut Erlina

Andayani), dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dengan penuh kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Untuk calon istri saya (Made Anggi Yuliana Pratiwi) terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang dengan sabar menemani, meluangkan waktu, dan membantu memberi semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas peran serta dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.

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, 25 Juli 2024

Made Erwin Suryadi



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	9
2.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian.....	10
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	11
2.2 <i>Word of Mouth</i>	12
2.2.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i>	12
2.2.2 Dimensi <i>Word of Mouth</i>	13
2.2.3 Indikator <i>Word of Mouth</i>	14
2.3 <i>Brand Image</i>	15
2.3.1 Pengertian <i>Brand Image</i>	15
2.3.2 Dimensi <i>Brand Image</i>	16
2.3.3 Indikator <i>Brand Image</i>	17
2.4 Harga.....	18
2.4.1 Pengertian Harga.....	18
2.4.2 Dimensi Harga.....	18

2.4.3 Indikator Harga	19
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
2.6 Hubungan antar Variabel	25
2.6.1 Hubungan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.6.2 Hubungan <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Pembelian	25
2.6.3 Hubungan Harga terhadap Keputusan Pembelian	26
2.7 Kerangka Berpikir	26
2.8 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.3 Sampel Penelitian	29
3.4 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	30
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	37
3.7 Pengujian Hipotesis.....	38
3.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	38
3.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Data	40
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.2 Gambaran Umum Responden Penelitian	40
4.1.3 Karakteristik Respoden Penelitian.....	41
4.2 Pengujian Asumsi.....	42
4.2.1 Hasil Uji Normalitas	42
4.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas	43

4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.5 Pengujian Hipotesis.....	48
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	48
4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	50
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.6.1 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> , <i>Brand Image</i> , Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Mixue Cabang Surapati	50
4.6.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Mixue Cabang Surapati	52
4.6.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Mixue Cabang Surapati	53
4.6.4 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Mixue Cabang Surapati	54
4.7 Implikasi.....	56
4.8 Keterbatasan Penelitian	57
 BAB IV PENUTUP	 58
5.1 Rangkuman.....	58
5.2 Simpulan.....	59
5.3 Saran.....	60
DAFTAR RUJUKAN	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
Tabel 2.2 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan (Lanjutan)	21
Tabel 2.3 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan (Lanjutan)	22
Tabel 2.4 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan (Lanjutan)	23
Tabel 2.5 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan (Lanjutan)	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian (Lanjutan).....	31
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas	33
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas.....	34
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov – Smirnov Test	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolonieritas Coefficients.....	44
Tabel 4.5 Uji Glejser	45
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.7 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji -F)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penyebaran Gerai Mixue di Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir <i>Word of Mouth</i> , <i>Brand Image</i> dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Mixue Cabang Surapati.....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	42
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 02. Tabulasi Penelitian	69
Lampiran 03. Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas	85
Lampiran 04. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	89
Lampiran 05. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
Lampiran 06. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	91
Lampiran 07. Hasil Pengujian Hipotesis.....	91

