

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK BASF DI UD. TRISNA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ni Luh Ade Trisna Dewi
NIM 2117041098**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2025**

SKRIPSI

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



Pembimbing I,


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

Pembimbing II,


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

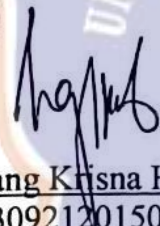
PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi oleh Ni Luh Ade Trisna Dewi ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal: 2 Juli 2025

Dewan Penguji,


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

(Ketua)


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

(Anggota)


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

(Anggota)

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

Pada:

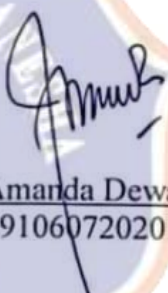
Hari : Selasa
Tanggal : 8 Juli 2025

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., CA., CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk BASF di UD. Trisna” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip 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 ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 2 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



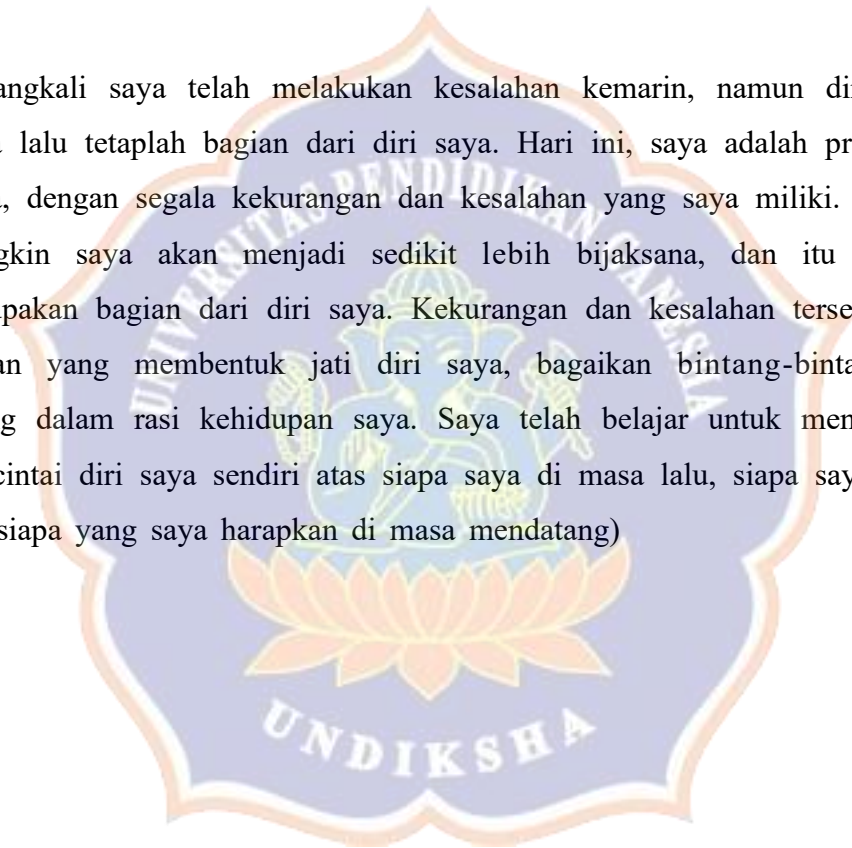

Ni Luh Ade Trisna Dewi
NIM 2117041098

MOTTO

“Maybe I made a mistake yesterday, but yesterday's me is still me. Today, I am who I am, with all my faults and my mistakes. Tomorrow I might be a tiny bit wiser, and that's me, too. These faults and mistakes are what I am, making up the brightest stars in the constellation of my life. I have come to love myself for who I was, who I am, and who I hope to become. “

(Kim Namjoon of BTS at UNICEF)

(Barangkali saya telah melakukan kesalahan kemarin, namun diri saya di masa lalu tetaplah bagian dari diri saya. Hari ini, saya adalah pribadi yang sama, dengan segala kekurangan dan kesalahan yang saya miliki. Esok hari, mungkin saya akan menjadi sedikit lebih bijaksana, dan itu pun tetap merupakan bagian dari diri saya. Kekurangan dan kesalahan tersebut adalah bagian yang membentuk jati diri saya, bagaikan bintang-bintang paling terang dalam rasi kehidupan saya. Saya telah belajar untuk menerima dan mencintai diri saya sendiri atas siapa saya di masa lalu, siapa saya hari ini, dan siapa yang saya harapkan di masa mendatang)



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur tak terhingga saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa ata berkat-Nya, sehingga skripsi ini dapat saya rampungkan tepatwaktu.

Kepada Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku pembimbing I dan Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku pembimbing II atas bimbingan, masukan, dan arahan berharga yang selalu diberikan dengan penuh kesabaran hingga skripsi ini selesai. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh staf dan dosen Fakultas Ekonomi khusus Jurusan Manajemen atas pelayanan serta ilmu yang diberikan.

Orang tua tercinta Bapak I Ketut Olan Kartika dan Ibu I Made Ardani, terima kasih untuk setiap doa, dukungan dan selalu menjadi garda terdepan dalam mendorong dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu atas segala semangatnya dalam menyelesaikan studi S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha tercinta ini.

Terima kasih.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh *Word of Mouth (WOM)* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk BASF di UD. Trisna". Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koorprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
5. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang senantiasa memberikan motivasi dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Keluarga penulis, Ayah (I Ketut Olas Kartika) yang telah berdiri di barisan

terdepan membela penulis dari pandangan sempit, bahwa pendidikan tinggi bukan hanya hak laki-laki. Untuk Ibu (Ni Made Ardani) yang tidak pernah lelah memastikan penulis makan dengan baik, sehat, cukup istirahat dan selalu memberikan semangat. Saudari kembar penulis (Ni Luh Putu Trisna Yanti) yang menjadi teman berbagi, berdiskusi, bahkan berjuang dalam suka dan duka tanpa pernah merasa sendiri. Dan kepada adik tercinta (Ni Komang Sri Trisna Ayu) yang menjadi alasan penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik, agar dapat menjadi contoh dan panutan yang membanggakan. Kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat untuk kelancaran dalam melaksanakan perkuliahan serta penyusunan skripsi ini.

9. Kepada seluruh responden yang telah membantu penulis dalam memberikan jawaban pada setiap butir pernyataan yang penulis berikan.
10. Rekan Pintu Petualang (Dinda, Anna, dan Yudi) yang selalu memberikan motivasi, semangat dan saran selama penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan penulis skripsi ini hingga selesai.

Benar kata pepatah bahwa tiada gading yang tak retak, semakin banyak yang kita tahu, maka semakin banyak pula yang belum kita tahu, maka Penulis menyadari bahwa skripsi ini pun masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, apabila terdapat kritik atau saran apapun yang sifatnya membangun bagi penulis, dengan senang hati akan penulis terima. Penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca, utamanya bagi mahasiswa yang akan menyusun skripsi.

Singaraja, 10 April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	9
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 12
2.1 Keputusan Pembelian	12
2.2 <i>Word of Mouth</i> (WOM)	14
2.3 Kualitas Produk	16
2.4 Penelitian yang Relevan	18
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.6 Kerangka Berfikir.....	24
2.7 Hipotesis Penelitian	25
 BAB III METODE PENELITIAN	 26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Rancangan Penelitian	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitian/Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.4 Variabel dan Definisi Variabel	29

3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	30
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.7 Pengujian Hipotesis	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Data	39
4.2 Uji Asumsi Klasik	42
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
4.4 Uji Determinasi (R^2).....	47
4.5 Uji Hipotesis	48
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.7 Implikasi.....	59
 BAB V PENUTUP.....	61
5. 1 Rangkuman.....	61
5. 2 Simpulan.....	62
5. 3 Saran.....	63
 DAFTAR RUJUKAN.....	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Perbandingan Penjualan Produk BASF Dengan Bayer di UD. Trisna	3
Tabel 1. 2 Perbandingan Penjualan Produk BASF dengan Prima Karya di UD. Trisna	3
Tabel 1. 3 Perbandingan Penjualan Produk BASF dengan Sygenta di UD. Trisna	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Definsi Operasional	29
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	41
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	42
Tabel 4. 6 Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4. 7 Uji Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Determinasi (R^2)	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Parsial (t)	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Simultan (Uji F)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Word of Mouth</i> (WOM) dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk BASF di UD. Trisna	25
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Normal P-P Plot.....	43
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Daftar Produk BASF di UD Trisna.....	68
Lampiran 2 Hasil Pra Survei	69
Lampiran 3 Jadwal Penelitian	70
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 5 Data Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
Lampiran 6 Tabulasi Data Sampel	78
Lampiran 7 Output SPSS.....	85
Lampiran 8 Dokumentasi	90
Lampiran 9 Riwayat Hidup	92

