

**PENGARUH *WORD OF MOUTH (WOM)* DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
USAHA *TERRAZZO BALI VICTORY* SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Manajemen**

**Oleh
Rachel Kimberly Pratasik**

NIM 21170412

HALAMAN JUDUL

**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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Pembimbing II	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



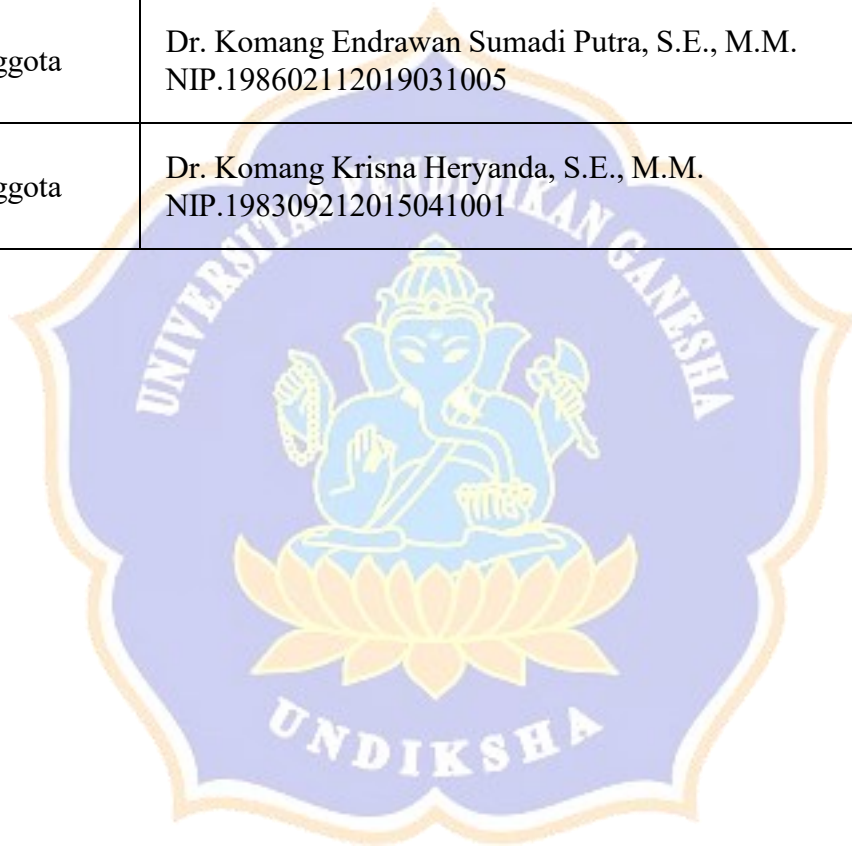
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
-

Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan

Skripsi oleh Rachel Kimberly Pratasik
ini telah dipertahankan di depan dewan
penguji Pada tanggal 08 Oktober 2025

Dewan Penguji

Ketua	Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. NIP.198505042015042001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
-

Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	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



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
-

Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh *Word of Mouth (WOM)* dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian pada usaha Terrazzo Bali Victory Singaraja**" 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 ini.

Singaraja, 8 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan,



Rachel Kimberly Pratasik
NIM, 2117041284

MOTTO

**“KARENA MASA DEPAN SANGGUH ADA,
DAN HARAPANMU TIDAK AKAN HILANG”**

-MAZMUR 23 : 18-



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya haturkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. dan Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. yang dengan penuh tanggung jawab memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi, yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta Alfrits Wesly Pratasik S.Pd.(Ayah), Findy I.M Tambuwun S.Pd. (Ibu), Precious E. Pratasik (Adik) dan Hanna M.C Pratasik (Adik), untuk doa, motivasi, dan nasihat yang terus diberikan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan tidak pernah henti dan tergantikan.

Terimakasih untuk semangat, dukungan, saran dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.

Serta perjuangan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk sahabat, teman-teman, kakak dan adik tingkat jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terimakasih.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan kemudahan yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Word of Mouth (WOM)* dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha *Terrazzo Bali Victory Singaraja*”**. 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. 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 Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. serta sebagai Pembimbing Akademik saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kedua orang tua (Alfrits Wesly Pratasik S.Pd. dan Findy I.M Tambuwun S. Pd.), saudara (Precious E. Pratasik dan Hanna M.C Pratasik), serta keluarga besar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan kepada diri saya sendiri, Rachel Kimberly Pratasik. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha, Meskipun perasaan putus asa dengan apa yang belum berhasil sering kali muncul, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang mau terus mencoba. Proses penyusunan skripsi ini memang penuh tantangan, tetapi penulis merasa bangga telah mencapai titik ini. Ini adalah pencapaian yang patut dirayakan. Untuk diri saya sendiri, Ingat untuk selalu berbahagia di manapun berada. Terimalah segala kekurangan dan kelebihan yang ada, dan mari terus merayakan diri sendiri. Setiap langkah yang diambil merupakan bagian dari perjalanan dan setiap proses yang dilewati biarlah terus menjadi pelajaran yang berharga.
11. 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 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 khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 20 Juni, 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR LOGO	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>Word of Mouth (WOM)</i>	10
2.1.1 Pengertian <i>Word of Mouth (WOM)</i>	10
2.1.2 Indikator <i>Word of Mouth (WOM)</i>	11
2.2 Lokasi	12
2.2.1 Pengertian Lokasi	12
2.2.2 Indikator Lokasi.....	13
2.3 Keputusan Pembelian	14
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	14
2.3.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	16

2.5 Hubungan Antar Variabel	19
2.5.1 Hubungan <i>Word of Mouth (WOM)</i> dan Lokasi dengan Keputusan Pembelian.....	19
2.5.2 Hubungan <i>Word of Mouth (WOM)</i> dengan Keputusan Pembelian	20
2.5.3 Hubungan Lokasi dengan Keputusan Pembelian	21
2.6 Kerangka Berpikir	21
2.7 Hipotesis	22
 BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Rancangan Penelitian	24
3.3 Populasi dan sampel Penelitian	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	28
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	30
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.5.1 Metode Analisis Data	32
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.6 Rencana Pengujian Hipotesis	35
3.6.1 Uji F (Simultan)	35
3.6.2 Uji t (Parsial).....	36
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	36
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Data	37
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	42
4.2.1 Uji Normalitas.....	42
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	44

4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	45
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.4 Pengujian Hipotesis	48
4.4.1 Hasil Uji Simultan (Uji F)	48
4.4.2 Hasil Uji Parsial (Uji t)	49
4.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5.1 Pengaruh <i>Word of Mouth (WOM)</i> dan Lokasi terhadap Keputusan pembelian pada usaha <i>Terrazzo Bali Victory Singaraja</i>	51
4.5.2 Pengaruh <i>Word of Mouth (WOM)</i> terhadap Keputusan Pembelian pada usaha <i>Terrazzo Bali Victory Singaraja</i>	56
4.5.3 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Usaha <i>Terrazzo Bali Victory Singaraja</i>	62
4.6 Implikasi	67
4.6.1 Implikasi Teoritis	67
4.6.2 Implikasi Praktis	69
4.7 Keterbatasan Penelitian	69
BAB V PENUTUP	70
5.1 Rangkuman	70
5.2 Kesimpulan	72
5.3 Saran	72
DAFTAR RUJUKAN	75
LAMPIRAN	78
RIWAYAT HIDUP	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Penjualan.....	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan	17
Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Terikat.....	28
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 3. 4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Bebas	30
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Berganda	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji F (Simultan).....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji t (Parsial)	49
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	43
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Observasi Awal	78
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	79
Lampiran 3 Bukti Foto Penyebaran Kuisisioner.....	83
Lampiran 4 Bukti Nota Pembelian.....	85
Lampiran 5 Tabulasi Data (N=30 Sampel)	86
Lampiran 6 Tabulasi Data (N=120 Sampel)	87
Lampiran 7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Variabel <i>Word of Mouth (WOM)</i>	91
Lampiran 8 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Lokasi.....	92
Lampiran 9 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Keputusan Pembelian.....	93
Lampiran 10 Uji Normalitas	94
Lampiran 11 Uji Multikolinearitas	95
Lampiran 12 Uji Heterokedastisitas.....	95
Lampiran 13 Analisis Regresi Linier Berganda.....	96
Lampiran 14 Uji F.....	96
Lampiran 15 Uji t.....	96
Lampiran 16 Uji Koefisien Determinasi.....	96

