

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ULANG PADA WARUNG RUJAK BALI BU
NENGAH DENPASAR**

SKRIPSI



**OLEH:
KADEK SINTIA CHANDAYANI TIRTA
2217041037**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**



- 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 QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031



- 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 QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Kadek Sintia Chandayani Tirta ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 Mei 2026

Dewan Penguji

Ketua	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031



- 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 BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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 QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh *Word of Mouth* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Warung Rujak Bali Bu Nengah Denpasar" 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, 10 Maret 2026
Yang membuat pernyataan,



Kadek Simba Chandayani Tirta
NIM. 2217041037

MOTTO

**Small steps today lead to big success
tomorrow**



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya. Penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul <Pengaruh *Word Of Mouth* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Warung Rujak Bali Bu Nengah Denpasar=. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan 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., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
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 S1 Manajemen.
5. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik.
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan, bimbingan dengan penuh tanggung jawab dan sabar terhadap penulis sehingga skripsi bisa terselesaikan.
7. Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah sabar, tanggung jawab, dan bersedia membimbing hingga penulis bisa 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 membantu segala proses perkuliahan.
10. Owner Warung Rujak Bali Bu Nengah, yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
11. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan kasih sayang dan

motivasi didalam penulis menyelesaikan skripsi ini.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran membangun dari pembaca. Penulis berharap skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Singaraja, 08 Februari 2026

Penulis,



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
12.1	L
atar Belakang Masalah Penelitian	1
12.2	I
identifikasi Masalah Penelitian	8
12.3	P
embatasan Masalah	8
12.4	R
umusan Masalah Penelitian	9
12.5	T
ujuan Penelitian	9
12.6	M
manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teoritis.....	11
2.1.1 Keputusan Pembelian Ulang.....	11
2.1.2 <i>Word of Mouth</i>	14
2.1.3 Kualitas Produk.....	16
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel	21

2.4 Kerangka Berpikir.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	25

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Rancangan Penelitian.....	26
3.3 Subjek Penelitian/ Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	28
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	30
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	33
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	36
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.6 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Data	42
4.2 Pengujian Asumsi	44
4.2.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
4.2.2 Uji Regresi Linier Berganda	48
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.3 Pengujian Hipotesis	50
4.3.1 Uji F.....	50
4.3.2 Uji t.....	51
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.4.1 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	52
4.4.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	56
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	60

4.5 Implikasi.....	63
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Rangkuman	65
5.2 Simpulan	66
5.3 Saran	66
DAFTAR RUJUKAN.....	69
LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penjualan Bulan Januari-April 2025 di Warung Rujak Bali Bu Nengah Denpasar	4
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat.....	30
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat 30 Sampel.....	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat 30 Sampel.....	32
Tabel 3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Bebas.....	33
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	34
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas 30 Sampel.....	35
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas 30 Sampel.....	36
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pendapatan	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov.....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Metode <i>Glejser</i>	47
Tabel 4.7 Hasil <i>Output</i> Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Rekapitulasi Data UMKM Berdasarkan Sektor Usaha Kota Denpasar	2
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	24
Gambar 4. 1 Hasil Tes Uji Normalitas dengan Grafik <i>P-Plot</i>	44
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplot</i>	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2. Tabulasi Data Sampel Kecil	79
Lampiran 3. Tabulasi Data Sampel Besar 140 Responden	82
Lampiran 4. Hasil Data <i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	94
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara	97
Lampiran 6. <i>Review</i> negatif konsumen Aplikasi Gojek	98

