

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA AI-CHA ICE CREAM & TEA DI KLUNGKUNG

SKRIPSI



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



- 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
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- 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.

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



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh I Gusti Ayu Rini Prahesti ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juli 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	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada AI-CHA *Ice Cream & Tea* di Klungkung” 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, 16 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,



I Gusti Ayu Rini Prahesti
NIM. 2217041152

MOTTO

***“I may walk slower than other,
but I never stop.
What I say, I will do”***



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah serta karunia yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Kepada Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Pembimbing II terima kasih atas kesabaran, bimbingan, motivasi, serta waktunya yang berharga dalam memberikan bimbingan serta masukan sangat bermakna dalam penyelesaian skripsi ini.

Kepada Ibu/Bapak dosen di lingkungan jurusan manajemen yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kesabaran, ilmu, dan bantuan yang diberikan kepada saya selama menjalani perkuliahan.

Kepada keluarga saya I Gusti Ngurah Sumantra (Ayah), Ni Made Mutri (Ibu), I Gusti Ngurah Ryan Putra Anugrah (Adik), terimakasih atas doa, nasihat, dukungan, dan kasih sayang yang menjadikan saya semakin semangat untuk menata masa depan.

Untuk teman-teman di Jurusan Manajemen yang tidak dapat saya sebut satu persatu, yang selalu memberikan dukungan, doa, dan dorongan untuk maju.

Terima kasih untuk kebersamaannya.

-Terima Kasih-

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada AI-CHA *Ice Cream & Tea* di Klungkung”. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan serta arahan baik berupa material maupun moral 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 S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan pada setiap semester.
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi, serta yang senantiasa memotivasi, memberikan nasihat, dan menjadi panutan agar penulis bisa menjadi seseorang yang sukses di kemudian hari.
7. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan, serta motivasi selama penyelesaian skripsi ini
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti masa perkuliahan.

9. Segenap staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan selama perkuliahan.
10. Segenap staf dan karyawan perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah menyediakan dan memberikan pelayanan peminjaman buku-buku yang diperlukan selama perkuliahan.
11. Kepada ibu, ajik, dan adik, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moril, materil serta doa yang tiada hentinya dan selalu siap untuk menjadi tempat pulang terbaik penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
12. Kepada sahabat saya selamanya Kesuma terima kasih telah bersedia menjadi partner suka duka dalam perjalanan selama proses kuliah hingga pengerjaan skripsi ini selesai.
13. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segera kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari segala pihak. Penulis berharap, skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 13 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	7
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 9
2.1 Deskripsi Teoritis	9
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	9
2.1.2 Kualitas Produk	12
2.1.3 <i>Word of Mouth</i>	15
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
2.3 Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	21
2.3.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	22
2.3.3 Hubungan <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	23
2.4 Kerangka Berfikir.....	24

2.5	Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.2	Rancangan Penelitian	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4	Metode Pengumpulan Data	29
3.4.1	Instrumen Variabel Terikat	30
3.4.1.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
3.4.1.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	31
3.4.1.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	32
3.4.2	Instrumen Variabel Bebas.....	34
3.4.2.1	Definisi Operasional Variabel Bebas.....	34
3.4.2.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	34
3.4.2.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1	Uji Asumsi Klasik	37
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.6	Hipotesis Statistik.....	40
3.6.1	Uji Simultan (Uji F)	40
3.6.2	Uji Parsial (Uji t)	41
3.6.3	Koefisien Determinasi (R^2)	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Deskripsi Data	43
4.2	Pengujian Asumsi.....	46
4.2.1	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.2	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.3	Pengujian Hipotesis.....	53
4.3.1	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	53
4.3.2	Uji Signifikan Parsial (Uji t)	54
4.3.3	Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	56

4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	56
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	61
4.4.3	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	66
4.5	Implikasi.....	70
BAB V PENUTUP.....		73
5.1	Rangkuman.....	73
5.2	Simpulan.....	75
5.3	Saran.....	75
DAFTAR RUJUKAN		77
LAMPIRAN.....		82



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Ai-CHA Klungkung Bulan Februari-Mei Tahun 2025 .	2
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	18
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Definisi Operasional Variabel Terikat	31
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat 30 Sampel	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat 30 Sampel.....	33
Tabel 3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Bebas	34
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	35
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas 30 Sampel	36
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas 30 Sampel	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji <i>Glejser</i>	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji F	53
Tabel 4.11 Hasil Uji t	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik <i>P-Plot</i>	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplots</i>	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	87
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	92
Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Hipotesis	97
Lampiran 6. Dokumentasi wawancara awal konsumen Ai-CHA <i>Ice Cream</i> <i>and Tea Klungkung</i>	98
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	99
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	100

