

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN WORD OF
MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO UD. LUHUR DESA
PATAS**

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
- 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**



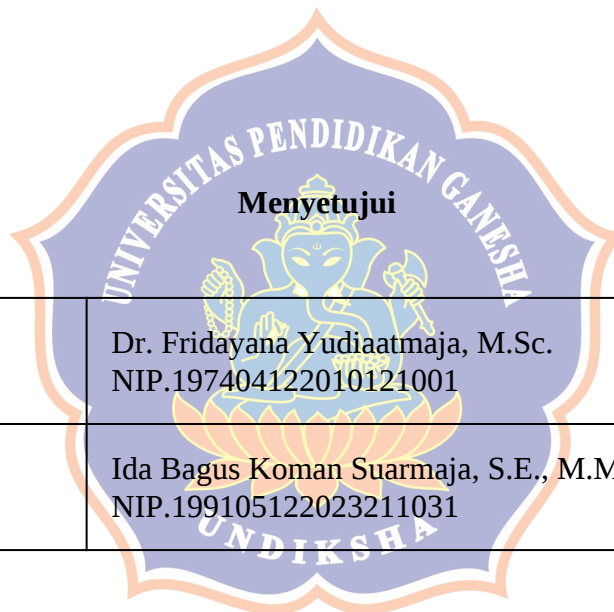
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi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

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



Pembimbing I	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001
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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh GEDE URIP SUTEJA ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 11 Maret 2026

Dewan Penguji

Ketua	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001
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 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 KEASLIAN TULISAN

Nama : Gede Urip Suteja

NIM : 2117041164

Tempat, Tanggal Lahir : Patas, 07 Juli 2002

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Word Of Mouth (WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko UD. Luhur Desa Patas”** 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, 17 Mei 2026
Yang membuat pernyataan,



Gede Urip Suteja

MOTTO

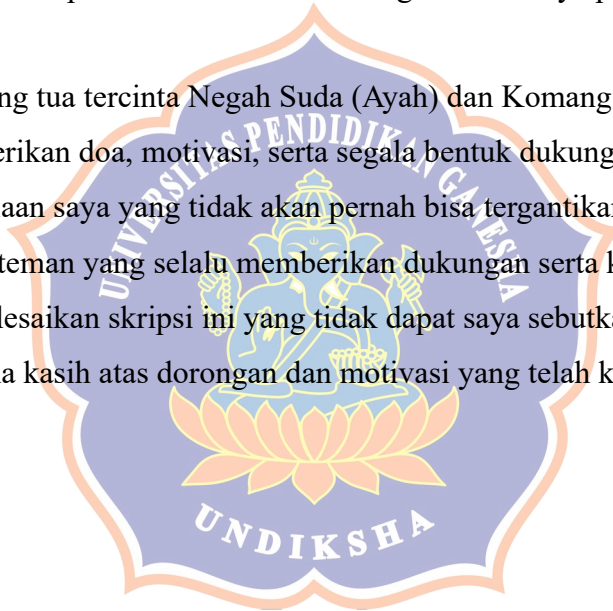
-Luka Hari Ini Adalah Harga Untuk Kebahagiaan Hari Esok-



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Kepada pembimbing Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. dan Bapak Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E.,M.M. serta penguji Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M. M. yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada orang tua tercinta Negah Suda (Ayah) dan Komang Sulatri (Ibu) yang selalu memberikan doa, motivasi, serta segala bentuk dukungan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya yang tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun. Untuk teman-teman yang selalu memberikan dukungan serta kerja sama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih atas dorongan dan motivasi yang telah kalian semua berikan.



Terima kasih.

PRAKATA

Puji syukur ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word of mouth* Terhadap Keputusan Pembelian di UD. Luhur Desa Patas**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih, rasa hormat, yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M. Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M. Si, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.e., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah membantu selama mengikuti pendidikan di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
5. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan penuh tanggung jawab sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Ida Bagus Komang Suarmaja, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Made Putri Ariasih, S. Si., M. M. selaku penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi S1 Manajemen yang mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Yang sangat istimewa keluarga penulis terutama kedua orang tua yang telah berdoa, dan memberi dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Teman-teman Program Studi S1 Manajemen Angkatan 2021, terimakasih telah berjuang bersama dan turut membantu memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki, diharapkan agar skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Singaraja, 17 Mei 2026

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	11
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 13
2.1 Keputusan Pembelian	13
2.1.1 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3 <i>Word of mouth</i>	17
2.3.1 Indikator <i>Word of mouth</i>	17
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	18
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	22
2.5.2 Hubungan <i>Word of mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	24
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.6 Kerangka Berpikir	28

2.7 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
3.4.2.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	33
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	34
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	34
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	35
3.5.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
3.6 Hipotesis Statistik	40
3.6.1 Uji Secara Parsial (Uji-t).....	41
3.6.2 Uji Secara Simultan (Uji F).....	41
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1.1 Deskripsi Responden.....	43
4.2.1. Uji Normalitas.....	47
4.2.2. Uji Multikolinearitas	49
4.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	57
4.4.2 Pengaruh <i>Word of mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Word of mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
4.5 Implikasi.....	63
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Ringkasan.....	65
5.2 Simpulan	66
5.3 Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan UD. Luhur Desa Patas per-bulan di Tahun 2024	3
Tabel 1.2 Data Penjualan UD. Kramana Desa Patas per-bulan di Tahun 2024.....	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Indikator Variabel Terikat.....	33
Tabel 3.2 Indikator Variabel Bebas	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Gender	44
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Profesi.....	45
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif <i>Word Of Mouth</i>	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji t	54
Tabel 4.9 Hasil Uji F	55
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plots.....	48
Gambar 4.2 Grafik Scatterplots.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2. Deskripsi Data Responden Penelitian.....	77
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian	78
Lampiran 4. Hasil Uji Kualitas Data.....	88
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik	91
Lampiran 6 . Hasil Uji Hipotesis	93

