

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORDS OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DISTRO RUSH CABANG SINGARAJA

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP 198207292010122003

Pembimbing II,



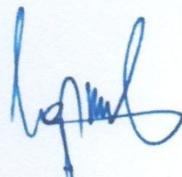
Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP 198309212015041001

Skripsi oleh I Ketut Yuda Adinugraha
telah dipertahankan di depan dewan pengaji
pada tanggal 4 Juni 2021

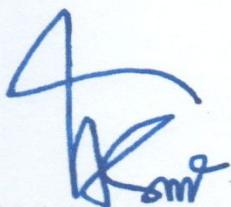
Dewan Pengaji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. (Ketua)
NIP. 198207292010122003



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. (Anggota)
NIP. 198309212015041001



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. (Anggota)
NIP. 198505042015042001

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

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 4 Juni 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 19830921 2015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197906162002121003

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

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 4 Juni 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,



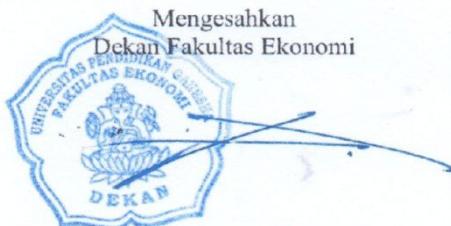
Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 19830921 2015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karyatulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Words of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian pada Distro RUSH Cabang Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak seuai 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, 12 Juli 2021

Yudha Adinugraha membuat pernyataan,



Yudha Adinugraha

NIM. 1717041076

KATA PERSEMBAHAN

“Puji Syukur dan Astungkara saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu”.

“Kepada Pembimbing Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. dan Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. yang selalu penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, serta mengantarkan saya pada kelulusan”.

“Keluarga tercinta yang saya banggakan, Alm. I Made Sudiada (Bapak), Ni Wayan Merthawati (Ibu), Luh Widhiastuti (Kakak), Made Wedhayanti (Kakak), Nyoman Aditya Wiranegara (Kakak), untuk doa dan motivasi yang terus diberikan tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, yang tidak pernah tergantikan sampai kapanpun”.

Untuk sahabat, dan teman – teman, 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.

PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Distro Rush Cabang Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

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

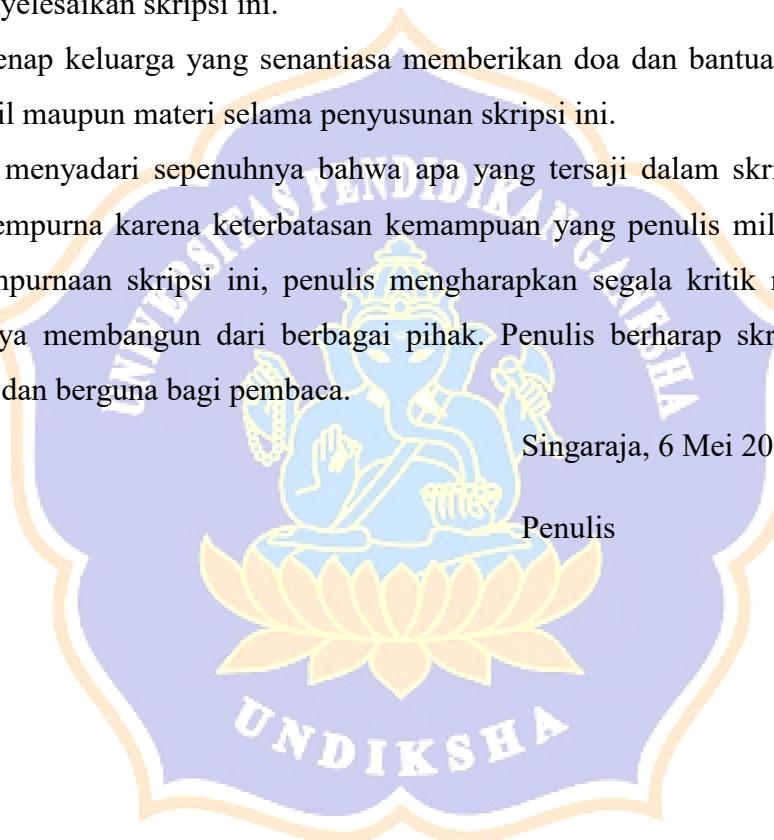
1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., AK., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Komang Krisna Heryanda S.E., M.M., selaku koordinator program studi manajemen sekaligus sebagai Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan sumbangsih pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Kepada staff dan tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan.
8. Pihak distro RUSH Cabang Singaraja yang bersedia memberikan data penjualan, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.

9. Terkhusus kepada yang tercinta dan saya banggakan Alm. I Made Sudiada, SE (Bapak) dan Ni Wayan Merthawati (Ibu), selaku orang tua penulis yang banyak berkorban dalam mengasuh, mendidik, mendukung serta mendoakan penulis dengan tulus ikhlas.
10. Sahabat – sahabat saya: warjok *team* (sena, dartia sutha, genni, guruh, ananta, abek, boso, dean, dede, raul dan rifo), anik, kriss, raka, manik, gung sila, dan angga yana yang sudah memberikan motivasi, semangat, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Segenap keluarga yang senantiasa memberikan doa dan bantuan baik berupa moril maupun materi selama 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 pembaca.

Singaraja, 6 Mei 2021

Penulis



Daftar Isi

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.2 Kualitas Produk.....	12
2.3 <i>Word of Mouth</i>	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.6 Kerangka Pemikiran.....	23
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	26

3.3 Sampel Penelitian.....	27
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	32
3.8 Pengujian Hipotesis.....	35
3.9 Koefisien Determinasi.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Deskripsi Data.....	38
4.2 Pengujian Asumsi.....	41
4.3 Pengujian Hipotesis.....	42
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.5 Implikasi.....	46
BAB V PENUTUP.....	48
5.1 Rangkuman.....	48
5.2 Simpulan.....	49
5.3 Saran.....	50
DAFTAR RUJUKAN.....	52
LAMPIRAN.....	57

Daftar Tabel

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Produk Distro RUSH Cabang Singaraja.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	18
Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional.....	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.1 Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Deskripsi Data Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Ringkasan Hasil <i>Output SPSS</i> Analisis Regresi Linier	
Tabel 4.4 Berganda.....	40



Daftar Gambar

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian pada Distro RUSH Cabang Singaraja.....	24



Daftar Lampiran

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuisisioner Penelitian.....	57
Lampiran 02 Tabulasi Data.....	60
Lampiran 03 Deskripsi Data Responden	65
Lampiran 04 Uji Validitas dan Reliabilitas	66
Lampiran 05 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
Lampiran 06 Analisis Regresi Linier Berganda.....	70

