

**PENGARUH *WORD OF MOUTH (WOM)*, KUALITAS  
PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Pelanggan Waroenk Ora Umum Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**

**JIFFY PANGESTU**

**1502010077**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2021**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), KUALITAS  
PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Pelanggan Waroenk Ora Umum Purwokerto)**



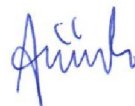
**SKRIPSI**

**JIFFY PANGESTU**

**1502010077**

**Diperiksa dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**



**Arini Hidayah, S.E., M.Si.**

**NIK/NIP : 2160341**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Jiffy Pangestu

NIM : 1502010077


Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis


Judul : **Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), Kualitas Produk, Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Waroenk Ora Umum Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si. (  )

Penguji 1 : Herni Justiana Astuti. Ph.D (  )

Penguji 2 : Alfato Yusnar. S.E., M.Si (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 2 Februari 2021

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Tubastuvi. S.E., M.Si.

NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jiffy Pangestu  
NIM : 1502010077  
Proram Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber yang baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Jiffy Pangestu

## MOTTO

Teruslah berusaha dan jangan pernah takut gagal,  
Karena usaha tidak akan mengkhianati hasil,  
Yakinlah dan percaya proses.

(Jiffy Pangestu)



## PERSEMBAHAN



***Kupersembahkan skripsi ini kepada :***

*Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Sahidin. Ibu Arsipah) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini. Kakakku tersayang (Endah Paramita Furqon) sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarokatuh.

Alhamdulillahirabil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr, Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Herni Justiana Astuti, Ph.D., yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Alfato Yusnar, S.E., M.Si., yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Restu Frida Utami, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan dukungan serta arahan untuk penulis dalam melaksanakan studi akademik di masa perkuliahan.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu

pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

9. Bapak Panji Adita Adiyasta selaku Owner dan Bapak Mujiono selaku Supervisor di Waroenk Ora Umum Purwokerto yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Waroenk Ora Umum Purwokerto.
10. Kedua orang tua saya, Bapak Sahidin dan Ibu Arsipah, dan kakak saya Endah Paramita Furqon S.Pd., yang senantiasa mendoakan, memberi nasihat, semangat, dan motivasi kepada saya selama proses studi dan penyusunan skripsi.
11. Keluarga besar Alm. Mbah Ruyat Mukti dan Almh. Mbah Katimah atas dukungan dan doa yang telah diberikan.
12. Siti Hartini Nur Aissyah S.Ked., terima kasih atas segala bantuan, semangat, nasihat, dan selalu ada baik itu disaat senang maupun susah hingga terselesaikannya skripsi ini.
13. Hendri Budiarto., S.Pd., Beny Kurniawan., S.M., M. Albaet Pangestu S.M., Gaery Ramadani. S.Kep., Candra Agung Prabowo, Sony Ardafi, Nizamudin Hutomo, Arfan Septian, selaku member Al-pukon yang selalu memotivasi dan mebanu saya dalam proses penulisan skripsi ini.
14. Teman-teman Manajemen B 2015 yang telah berjuang bersama dan memberikan berbagai macam kenangan selama perkuliahan.
15. Serta berbagai pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, Februari, 2021

Penulis

Jiffy Pangestu

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jiffy Pangestu

Nim : 1502010077

Program studi : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royal-Fee Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), Kualitas Produk, Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan  
(Studi pada Pelanggan Waroenk Ora Umum Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : Februari 2021



Jiffy Pangestu

**PENGARUH *WORD OF MOUTH (WOM)*, KUALITAS PRODUK  
KEPERCAYAAN MEREK, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Waroenk Ora Umum Purwokerto)**

Jiffy Pangestu<sup>1</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[jevixjiffi@gmail.com](mailto:jevixjiffi@gmail.com)

Arini Hidayah<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[hidayaharini99@yahoo.co.id](mailto:hidayaharini99@yahoo.co.id)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *word of mouth*, kualitas produk dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan Waroenk Ora Umum Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan non probability, didapat melalui purposive sampling. Sampel penelitian ini sebesar 100 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial *word of mouth*, kualitas produk, dan kepercayaan merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya analisis secara simultan menunjukkan bahwa *word of mouth*, kualitas produk dan kepercayaan merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan variabilitas semua variabel memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 45,6%.

kata kunci : *word of mouth*, kualitas produk, kepercayaan merek, loyalitas pelanggan.

**THE EFFECT OF WORD OF MOUTH (WOM), PRODUCT  
QUALITY, BRAND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY  
(A study on Customers of Waroenk Ora Umum Purwokerto)**

**Jiffy Pangestu 1**

The Faculty of Economics  
and Business Universitas  
Muhammadiyah Purwokerto  
[jevixjiffi@gmail.com](mailto:jevixjiffi@gmail.com)

**Arini Hidayah 2**

The Faculty of Economics  
and Business Universitas  
Muhammadiyah Purwokerto  
[hidayaharini99@yahoo.co.id](mailto:hidayaharini99@yahoo.co.id)

This study aimed to analyze the effect of word of mouth, product quality and brand trust on customer loyalty at Waroenk Ora Umum Purwokerto. This study uses quantitative research methods, non-probability sampling techniques, obtained through purposive sampling. The sample of this study was 100 respondents. The research method used in this research is multiple regression analysis. The results showed that in the partial analysis, word of mouth, product quality, and brand trust have a significant positive effect on customer loyalty. Furthermore, the simultaneous analysis showed that word of mouth, product quality and brand trust has an effect on customer loyalty. Then, the variability of all variables has an effect on customer loyalty by 45.6%.

Keywords: word of mouth, product quality, brand trust, customer loyalty.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
C. Kerangka Pemikiran .....	19
D. Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	23
B. Populasi dan Sampel .....	23
C. Metode Pengumpulan Data .....	24
D. Variabel Penelitian .....	25
E. Definisi Operasional .....	26
F. Metode Analisis Data .....	27

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

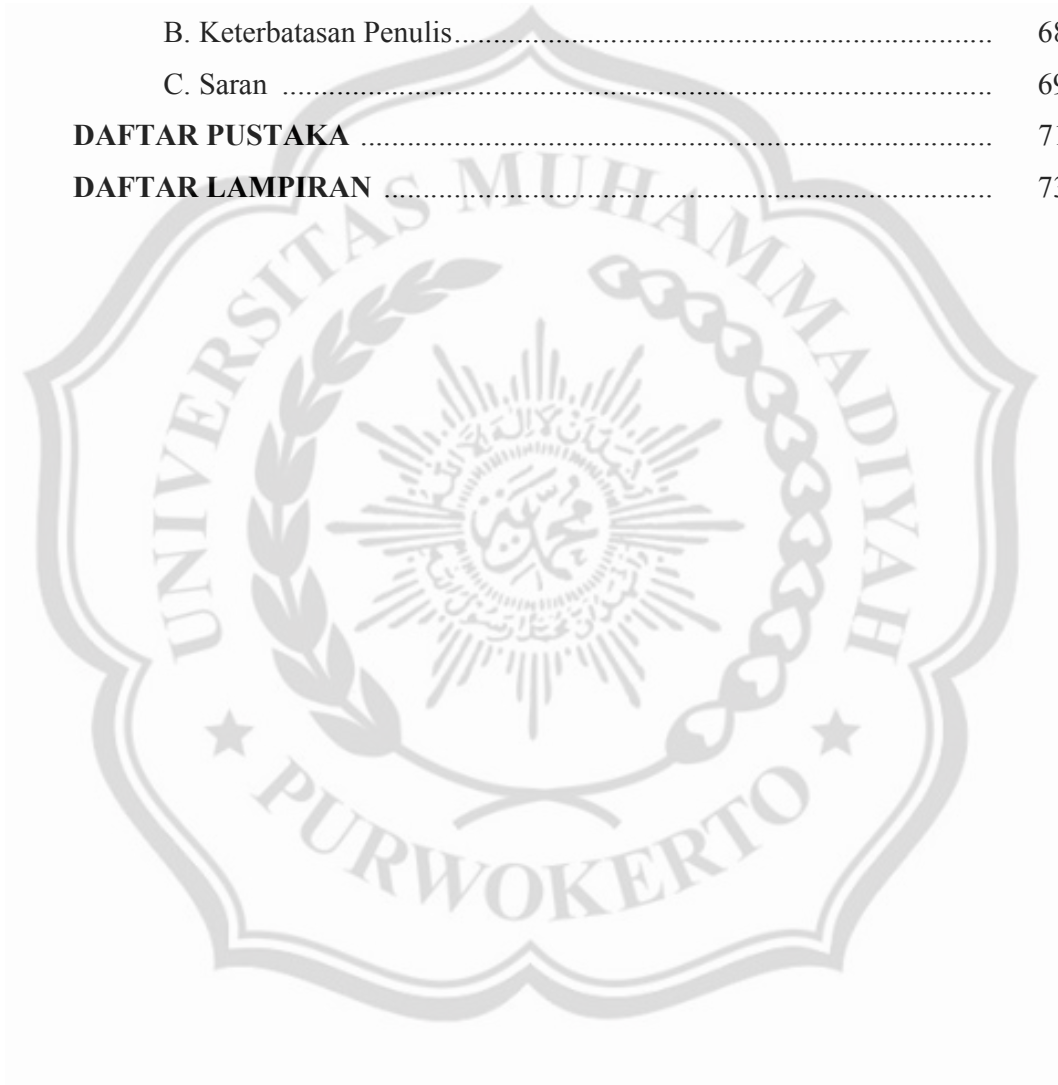
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
B. Deskripsi Responden .....	39
C. Metode Analisis Data.....	44

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	68
B. Keterbatasan Penulis.....	68
C. Saran .....	69

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	71
-----------------------------	----

<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	73
------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	26
Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i> .....	40
Tabel 4.2 Deskripsi Responden .....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas <i>Word Of Mouth</i> .....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Merek.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Merek .....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.14 Hasil Kesimpulan Uji Hipotesis.....	57
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskriptif Item Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel 4.16 Hasil Analisis Deskriptif Item <i>Word Of Mouth</i> .....	59
Tabel 4.17 Hasil Analisis Deskriptif Item Kualitas Produk .....	62
Tabel 4.18 Hasil Analisis Deskriptif Item Kepercayaan Merek .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama .....	34
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	35
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	36
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	37
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama .....	54
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	55
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	56
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 2 : Data Responden .....	79
Lampiran 3 : Tabulasi Data.....	86
Lampiran 4 : Hasil Analisis Uji Validitas .....	96
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas .....	99
Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik .....	100
Lampiran 7 : Uji Regresi Linear Berganda .....	101
Lampiran 8 : Rata-rata Jawaban Responden.....	102
Lampiran 9 : R Tabel .....	104
Lampiran 10 : F Tabel .....	106
Lampiran 11 : t Tabel .....	111
Lampiran 12 : Foto Pengisian Kuesioner .....	114
Lampiran 13 : Surat Izin Penelitian .....	115