

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH* DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

(Studi Pada Konsumen Produk Tropicana Slim)



SKRIPSI

MUHAMMAD RAMA SUDRAJAT

1802010303

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

2023

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH* DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

(Studi Pada Konsumen Produk Tropicana Slim)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

MUHAMMAD RAMA SUDRAJAT

1802010303

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Pada Konsumen Produk Tropicana Slim)



SKRIPSI

MUHAMMAD RAMA SUDRAJAT

1802010303

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang telah bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing:



Totok Haryanto, S.E., M.M.




NIK. 2160729

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :
Nama : Muhammad Rama Sudrajat
NIM : 1802010303
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul laporan : **Pengaruh *Brand Image*, *Word of Mouth*, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Produk Tropicana Slim)**


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


DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok Haryanto, S.E., M.M. 
Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M. 
Anggota 2 : Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D 
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 18 Januari 2023

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis





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

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rama Sudrajat

NIM : 1802010303

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Purwokerto, 18 Januari 2023

Yang Menyatakan



Muhammad Rama Sudrajat

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 : Muhammad Rama Sudrajat
NIM : 1802010303
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh *Brand Image*, *Word of Mouth* dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Produk Tropicana Slim)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, 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.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat : Purwokerto
Pada tanggal : 18 Januari 2023

Yang menyatakan



Muhammad Rama Sudrajat

MOTTO

“Jangan mudah menyerah, terus berjuang dan konsisten”

(Muhammad Rama Sudrajat)



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

- ❖ Kedua orang tua sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terimakasih atas *support*, kasih sayang, kerja keras dan doa yang tak mungkin bisa saya balas. Terimakasih telah menjadi orang tua yang sempurna.
- ❖ Dosen pembimbing dan dosen penguji sebagai tanda terimakasih atas bimbingan dan arahan selama proses pembuatan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi Ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari awal perkuliahan sampai pada penulisan skripsi ini, sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Purnadi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing akademik yang selalu membimbing saya.
5. Totok Haryanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

6. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M selaku Dosen Penguji satu saya yang selalu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
 7. Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D selaku Dosen Penguji dua saya yang selalu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
 8. Bapak/Ibu Dosen, seluruh staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya menempuh studi serta seluruh bantuan dalam bentuk sarana dan prasarana yang telah diberikan kepada saya.
 9. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan secara materi dan nonmateri dari awal masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
 10. Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian saya.
 11. Ayu dan Aditya yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
- Akhir kata, saya berharap Allah S.W.T membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Dengan penyusunan skripsi ini semoga membawa manfaat di masa depan.

Purwokerto, 18 Januari 2023

Penulis

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Pada Konsumen Produk Tropicana Slim)

Muhammad Rama Sudrajat¹ Totok Haryanto²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail: Mrama1745@gmail.com¹ Feb.ump.th@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *brand image*, *word of mouth*, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 110 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa *brand image*, *word of mouth* dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, kemudian *brand image* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, *word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: *Brand image*, *word of mouth*, kualitas produk, keputusan pembelian

THE EFFECT OF BRAND IMAGE, WORD OF MOUTH AND PRODUCT QUALITY ON PURCHASE DECISION

(Study Of Tropicana Slim Consumer in Purwokerto)

Muhammad Rama Sudrajat¹ Totok Haryanto²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail: Mrama1745@gmail.com¹ Feb.ump.th@gmail.com²

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of brand image, word of mouth and product quality towards purchasing decisions. The sample selection in this study was carried out by purposive sampling. Based on the criteria, there were 110 respondents who became the sample. The data analysis techniques used in this research are instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The results of the analysis show that brand image, word of mouth and product quality simultaneously affect on purchasing decisions, then brand image have not significant positive effect on purchasing decisions, word of mouth have a significant positive effect on purchasing decisions, and product quality have a significant positive effect on purchasing decisions.

Keywords: brand image, word of mouth, product quality, purchase decision

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Perilaku Konsumen	9
2. Keputusan Pembelian.....	9
3. <i>Brand image</i>	12
4. <i>Word of Mouth</i>	15
5. Kualitas Produk.....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	28

D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Populasi Dan Sampel	33
C. Metode Pengumpulan Data.....	35
D. Variabel Penelitian	36
E. Definisi Operasional	36
F. Metode Analisis Data	38
1. Statistik Deskriptif.....	38
2. Uji Instrumen	38
3. Uji Asumsi Klasik.....	39
4. Analisis Regresi Linier Berganda	40
5. Uji Kecocokan Model.....	41
6. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian.....	47
1. Gambaran Umum produk Tropicana Slim.....	47
2. <i>Response Rate</i>	47
3. Gambaran umum responden	48
B. Statistik deskriptif.....	53
C. Uji Instrumen	59
1. Uji Validitas.....	59
2. Uji Reliabilitas	62
D. Uji Asumsi Klasik	63
1. Uji Normalitas.....	63
2. Uji Multikolonieritas.....	64
3. Uji Heteroskedastisitas	65
E. Analisis Regresi Linier Berganda	66
F. Uji Kecocokan Model	68
G. Uji Hipotesis	68
1. Uji Hipotesis F.....	68
2. Uji Hipotesis T.....	70

H. REKAPITULASI HASIL UJI HIPOTESIS	72
I. PEMBAHASAN	73
BAB V PENUTUP	77
A. KESIMPULAN.....	77
B. SARAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79

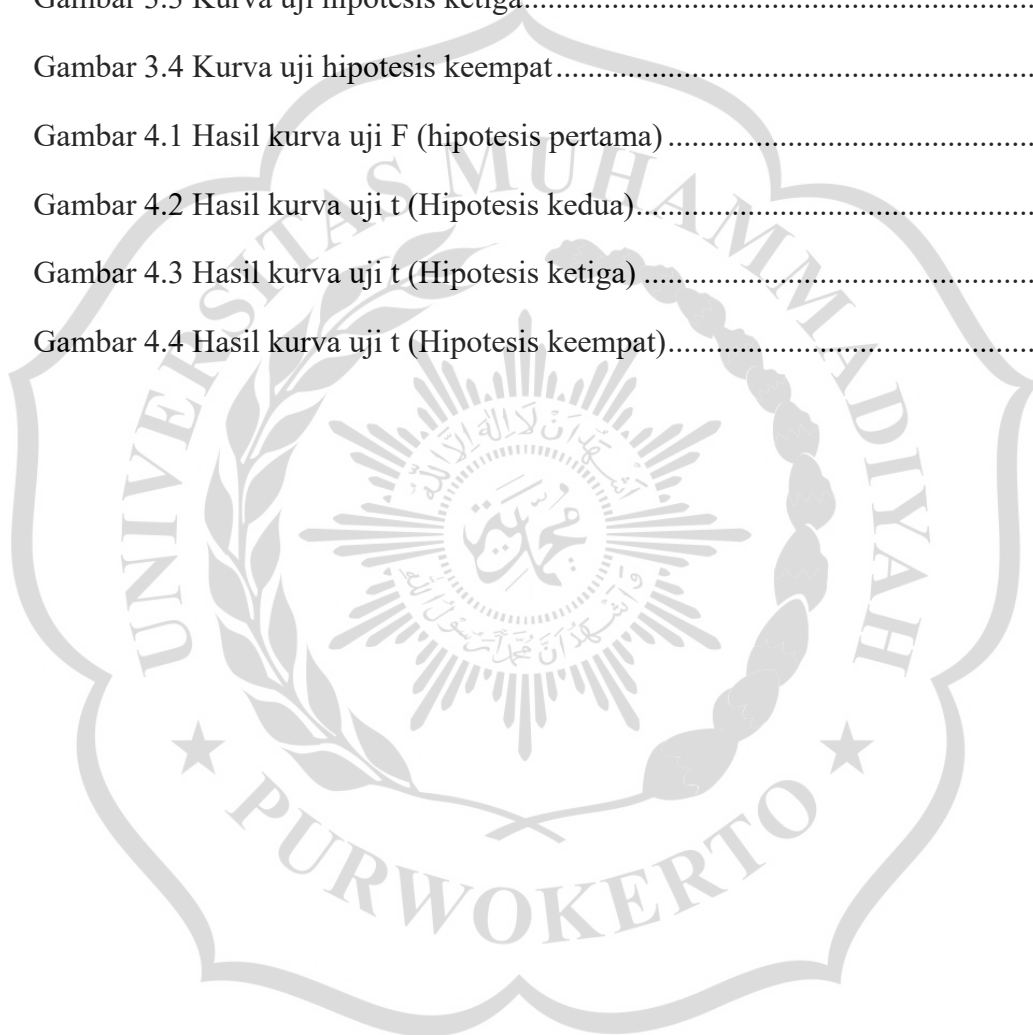


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Gula Rendah Kalori	1
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 <i>Response rate</i>	48
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan umur.....	49
Tabel 4.4 Data responden berdasarkan alamat.....	50
Tabel 4. 5 Data responden berdasarkan produk yang dibeli	51
Tabel 4.6 Data responden berdasarkan pekerjaan.....	52
Tabel 4.7 Data responden berdasarkan pendapatan	52
Tabel 4.8 Analisis statistik deskriptif <i>brand image</i> (X1).....	54
Tabel 4.9 Analisis statistik deskriptif <i>word of mouth</i> (X2).....	55
Tabel 4.10 Analisis statistik deskriptif kualitas produk (X3)	56
Tabel 4.11 Analisis statistik deskriptif keputusan pembelian (Y)	58
Tabel 4.12 Uji validitas <i>brand image</i> (X1)	60
Tabel 4.13 Uji validitas <i>word of mouth</i> (X2).....	60
Tabel 4.14 Uji validitas kualitas produk (X3).....	61
Tabel 4.15 Uji validitas keputusan pembelian (Y).....	61
Tabel 4.16 Hasil uji reliabilitas	62
Tabel 4.17 Hasil uji normalitas	63
Tabel 4.18 Hasil uji multikolonieritas.....	64
Tabel 4.19 Hasil uji heteroskedastisitas	65
Tabel 4.20 Hasil analisis regresi linier berganda	66
Tabel 4.21 Hasil uji koefisien determinasi.....	68
Tabel 4.22 Hasil uji F	69
Tabel 4.23 Rekapitulasi hasil uji hipotesis.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Kurva uji hipotesis pertama.....	43
Gambar 3.2 Kurva uji hipotesis kedua.....	44
Gambar 3.3 Kurva uji hipotesis ketiga.....	45
Gambar 3.4 Kurva uji hipotesis keempat.....	46
Gambar 4.1 Hasil kurva uji F (hipotesis pertama).....	69
Gambar 4.2 Hasil kurva uji t (Hipotesis kedua).....	70
Gambar 4.3 Hasil kurva uji t (Hipotesis ketiga).....	71
Gambar 4.4 Hasil kurva uji t (Hipotesis keempat).....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2: Data Responden.....	89
Lampiran 3: Tabulasi penelitian.....	94
Lampiran 4: Analisis statistik deskriptif.....	107
Lampiran 5: Uji validitas	109
Lampiran 6: Uji reliabilitas	112
Lampiran 7: Uji asumsi klasik	113
Lampiran 8: Analisis regresi linier berganda	115
Lampiran 9: Uji Hipotesis.....	116
Lampiran 10: r Tabel.....	117
Lampiran 11: F tabel.....	119
Lampiran 12: t Tabel.....	121
Lampiran 13: Bukti lolos turnitin.....	123