

PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH COMMUNICATION*, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIXUE *ICE CREAM* & *TEA* UMP PURWOKERTO

(Studi Pada Masyarakat Purwokerto)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen S1**

ROFINGU RIZKI UTAMI

1902010305

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF
MOUTH COMMUNICATION*, DAN, KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIXUE *ICE CREAM*
& *TEA* UMP PURWOKETO**

(Studi Pada Masyarakat Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen
Oleh :

ROFINGU RIZKI UTAMI

1902010305

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing



Dr. Erny Rachmawati, SE., MM

NIK. 2160122




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditujukan oleh :

Nama : Rofingu Rizki Utami
NIM : 1902010305
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Laporan : Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth Communication*, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Mixue Ice Cream & Tea* UMP Purwokerto (Studi Pada Masyarakat Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM ()
Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M. Si ()
Anggota 2 : Yudhistira Pradhipta Aryoko, S.E., MM ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 24 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 dibawah ini:

Nama : Rofingu Rizki Utami

NIM : 1902010305

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber 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, 24 Januari 2023



Handwritten signature of Rofingu Rizki Utami.

Rofingu Rizki Utami

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Rofingu Rizki Utami
NIM : 1902010305
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

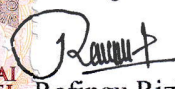
“Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth Communication* dan Kualitas Produk, Terhadap Keputusan Pembelian Mixue Ice Cream & Tea UMP Purwokerto (Studi Pada Masyarakat Purwokerto)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan mengalih media/mengalih informasikan, 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 sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 24 Januari 2023

Yang menyatakan,




Rofingu Rizki Utami

MOTTO

Innallaha ma'asshobirin

Sesungguhnya Allah bersama dengan orang-orang yang sabar

(Q.S Al Anfal : 46)

“sabar, pasti ada jalan walaupun belum diaspal :)”



PERSEMBAHAN



Karya ini saya berikan untuk :

Orang tua saya Bapak Samun dan Ibu Jaliyah

Tercinta sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terimakasih

Yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan

Doa yang telah diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkas dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya 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 terimakasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Ns. Jebul Suroso S.Kp., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Dra. Tri Septin Muji R, S.E.,M.Si selaku dosen penguji I dan Yudhistira Pradhista, Aryoko, S.E., MM, selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Untuk kedua orang tua dan kakek nenek saya yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih Bapak Samun dan Ibu Jaliyah serta Mbah Rasmini dan Mbah Jawin atas supportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

8. Untuk kedua kakakku Mas Wiwit Setyawan dan Mba Karlina Silvi Meilani yang selalu memberikan doa serta dukungan kepada saya, serta keponakan saya Bahira Kanaya Sakhi yang selalu menghibur saya disaat saya suntuk untuk mengerjakan skripsi
9. Fav Person yang tidak saya sebut namanya, terimakasih selalu memberikan motivasi, semangat dan doa yang terbaik untuk saya
9. Kucing-kucingku Chocho, Mandung dan Ipus yang selalu menghibur saya disaat saya lelah mengerjakan
10. Sahabat-sahabatku Milkhazena, Riri, Aulia Riza, Eling, Putri Dista, Ines, Widia, Puput, Syifa terimakasih atas dukungan, doa dan selalu mensupport saya setiap harinya.
12. Seluruh teman-teman seperjuanganku di Manajemen G angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, kerjasama, kekompakan serta selalu membantu, berbagai keceriaan dan melewati suka duka selama berada di perkuliahan.
13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to do more than I receive. I wannna thank me for trying do more right than wrong. I wanna thank me for just being me all times.*

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

Purwokerto, 24 Januari 2023

Penulis

Rofingu Rizki Utami

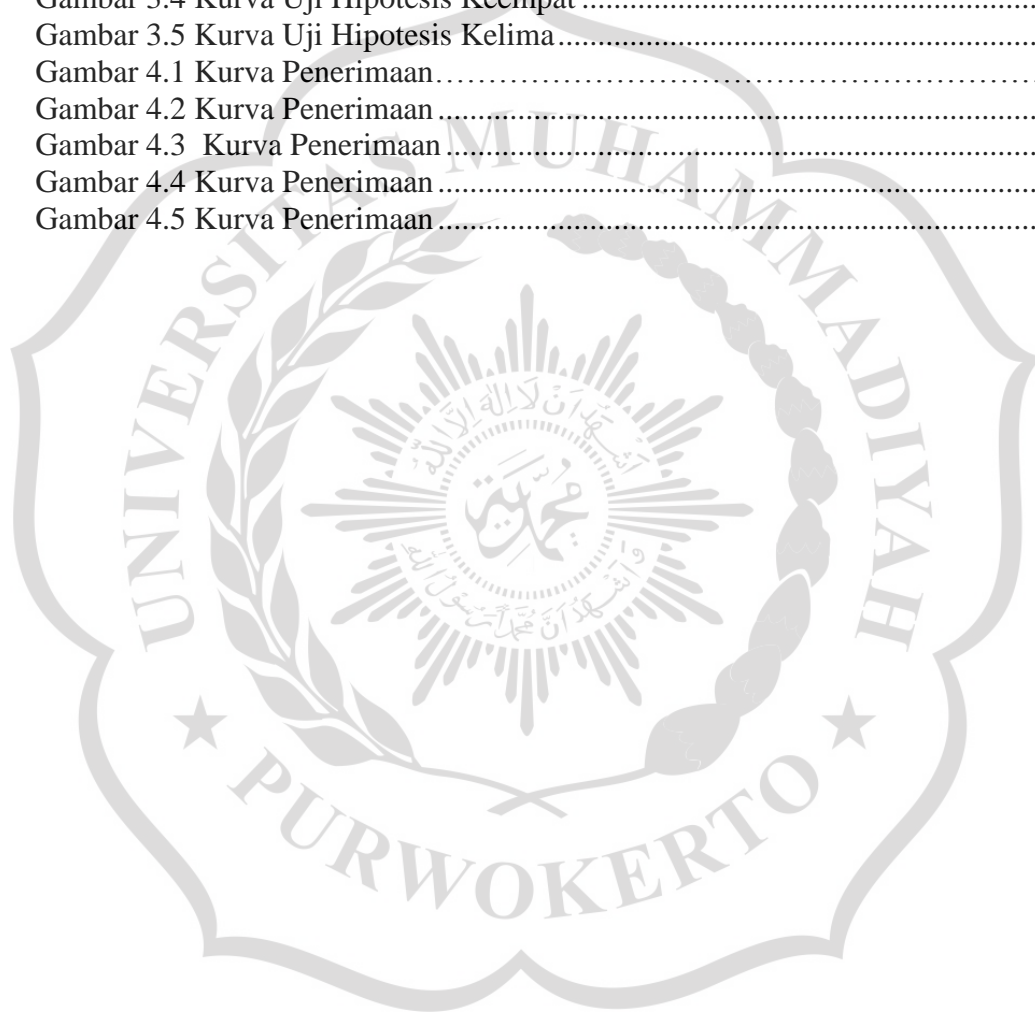
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Perilaku Konsumen.....	12
2. Keputusan Pembelian	14
3. Lokasi	18
4. Kualitas Pelayanan.....	20
5. <i>Word Of Mouth Communication</i>	22
6. Kualitas Produk	25
B. HASIL PENELITIAN TERDAHULU	29
C. Kerangka Pikir.....	39
D. Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Populasi dan Sampel	47

1. Populasi	47
2. Sampel	47
C. Jenis, Sumber, Metode Pengambilan	49
1. Jenis dan Sumber Data	49
2. Teknik Pengumpulan data	49
D. Variabel Penelitian	50
E. Konsep dan Definisi Operasional	51
F. Metode Analisis Data	57
1. Statistik Deskriptif	57
2. Uji Instrumen	57
3. Uji Asumsi Klasik	59
4. Uji Analisis Data	61
5. Uji Kecocokan Model	63
6. Uji Hipotesis	64
BAB IV Hasil dan Pembahasan	72
A. Hasil Penelitian	72
1. Gambaran Umum Mixue <i>Ice Cream & Tea</i>	72
2. <i>Response Rate</i>	73
3. Karakteristik Responden	74
4. Analisis Data	80
5. Uji Instrumen	92
6. Uji Asumsi Klasik	96
B. Pembahasan	111
BAB V PENUTUP	118
DAFTAR PUSTAKA	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	65
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis kedua.....	68
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	69
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat.....	70
Gambar 3.5 Kurva Uji Hipotesis Kelima.....	71
Gambar 4.1 Kurva Penerimaan.....	104
Gambar 4.2 Kurva Penerimaan.....	106
Gambar 4.3 Kurva Penerimaan.....	107
Gambar 4.4 Kurva Penerimaan.....	108
Gambar 4.5 Kurva Penerimaan.....	109



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Merek Minuman Boba dengan Jumlah Gerai Terbanyak di Asia Tenggara Tahun 2021	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Konsep dan Definisi Operasional	51
Tabel 3.2 Item Pernyataan.....	53
Tabel 4.1 Response Rate.....	74
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Status Perkawinan	76
Tabel 4.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Penghasilan / Uang saku perbulan	77
Tabel 4.6 Deskriptif Responden berdasarkan Pilihan Produk	78
Tabel 4.7 Deskriptif Responden Berdasarkan Pernyataan Khusus.....	79
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Lokasi.....	80
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	83
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Word Of Mouth Communication	86
Tabel 4.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk.....	88
Tabel 4.12 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	90
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	93
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Word Of Mouth Communication	94
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	94
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	95
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas	96
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas	97
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	98
Tabel 4.21 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	99
Tabel 4.22 Hasil Regresi Linear Berganda	100
Tabel 4.23 Hasil Uji Determinasi (R^2)	102
Tabel 4.24 Hasil Uji F.....	103
Tabel 4.25 Hasil Uji T.....	105
Tabel 4.26 Rangkuman Hasil Penelitian.....	109

Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth Communication*, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Mixue Ice Cream & Tea* UMP Purwokerto (Studi Pada Masyarakat di Purwokerto)

Rofingu Rizki Utami¹, Dr Erny Rachmawati, SE., MM²

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis ^{(1) (2)}
Universitas Muhammadiyah Purwokerto ^{(1) (2)}**

¹rofungurizki@gmail.com

²ernyrachmawati67@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis variabel lokasi, kualitas pelayanan, word of mouth communication, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian *Mixue Ice Cream & Tea* UMP Purwokerto. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat purwokerto yang membeli produk *Mixue Ice Cream & Tea*. Pengambilan sampel menggunakan metode insidental sampling. Jumlah sampel sebanyak 125 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan, *Word Of Mouth Communication*, dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth Communication*, Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian.

***The Effect Of Location, Service Quality, Word Of Mouth Communication, and
Produk Quality on Purchase Decisions Of Mixue Ice Cream & Tea in UMP
Purwokerto
(Study on the Purwokerto Community)***

Rofingu Rizki Utami¹, Dr Erny Rachmawati, SE., MM²

***SI Management Study Program, Faculty Of Economics dan Business^{(1) (2)}
Muhammadiyah University of Purwokerto^{(1) (2)}***

¹rofungurizki@gmail.com

²ernyrachmawati67@gmail.com

ABSTRACT

The study aimed to analyze the variable of location, service quality, word of mouth communication, and product quality on purchasing decisions of Mixue Ice Cream & Tea UMP Purwokerto. The sample in this study is the people of Purwokerto who buy Mixue Ice Cream & Tea products. Sampling in this study using incidental sampling method. The number of sample is 125 respondents. The data analysis methods used instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis and hypothesis testing. The results showed that the location variable has a positive but not significant effect on purchasing decisions. Service Quality, Word Of Mouth Communication, Product Quality have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords : Location, Service Quality, Word Of Mouth Communication, Product Quality, and Purchase Decision.