

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

**(Studi pada konsumen *Mixue Ice Cream* di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen S1

**DANDI ANUGERAH FAJAR**

**1902010286**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2023**

**HALAMAN JUDUL**

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

**(Studi pada konsumen *Mixue Ice Cream* di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen S1

**DANDI ANUGERAH FAJAR**

**1902010286**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2023**

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

**(Studi pada konsumen *Mixue Ice Cream* di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

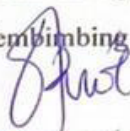
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen S1

**DANDI ANUGERAH FAJAR**

**1902010286**

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing



**Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM.**

**NIK. 2160122**

## HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi yang ditunjukkan oleh:

Nama : Dandi Anugerah Fajar  
NIM : 1902010286  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul Laporan : **Pengaruh *Brand Image*, *Word Of Mouth*, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada konsumen Mixue Ice Cream di 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 SE., MM (  )

Anggota 1 : Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si. (  )

Anggota 2 : Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 14 April 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

**NIK. 2160187**

iii

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dandi Anugerah Fajar  
NIM : 1902010286  
Program Studi : Manajemen SI  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa 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 dikumudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 14 April 2023

Yang membuat pernyataan



Dandi Anugerah Fajar

## 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 : Dandi Anugerah Fajar

NIM : 1902010286

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Rotalty-Fee Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul

**“PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Konsumen *Mixue Ice Cream* Di 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 : 14 April 2023



Dandi Anugerah Fajar

v

## MOTTO

“Teruslah melangkah..

Cape itu hal biasa, kamu boleh istirahat tapi jangan terlalu lama

Beraniilah mengambil keputusan

Jangan mudah menyerah

SEMANGAT”

(Dandi)

“Barang siapa menelusuri jalan untuk mencari ilmu padanya, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh semangat dan rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berjasa bagi penulis.

- ❖ Terimakasih yang tak terhingga kepada keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada ibu dan ayah yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang sarjana
- ❖ Terimakasih kepada dosen pembimbing saya, Ibu Erny Rachmawati, SE., MM, yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan pengertian yang diberikan selama proses bimbingan.
- ❖ Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberkati dan membalas segala bantuan dan doa yang telah diberikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen S1 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. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., 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 SE., MM, 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. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, selaku dosen penguji I dan Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si, selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Arini Hidayah S.E., M.Si selaku pembimbing akademik, yang sudah membimbing dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.
7. 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.

8. Untuk kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih Ibu dan Bapak atas dukungannya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
9. Kakakku, terimakasih banyak atas dukungan, doa dan selalu memberikan semangat.
10. Seluruh teman-teman seperjuanganku di Manajemen F dan 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.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Purwokerto. 14 April 2023

Penulis

Dandi Anugerah Fajar

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi pada konsumen *Mixue Ice Cream* di Purwokerto)**

**Dandi Anugerah Fajar<sup>1</sup>, Erny Rachmawati<sup>2</sup>**

**Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis <sup>(1)(2)</sup>  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto<sup>(1)(2)</sup>**

[<sup>1</sup>dandianugerahfajar@gmail.com](mailto:dandianugerahfajar@gmail.com)

[<sup>2</sup>ernyrachmawati67@gmail.com](mailto:ernyrachmawati67@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *brand image*, *word of mouth*, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, diperoleh 122 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, Uji t. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. *Word of Mouth* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : *brand image*, *word of mouth*, kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, WORD OF MOUTH, PRODUCT  
QUALITY AND SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISIONS**  
(Study on Consumers of Mixue Ice Cream in Purwokerto)

**Dandi Anugerah Fajar<sup>1</sup>, Erny Rachmawati<sup>2</sup>**

**Management Study Program S1, Faculty of Economics and Business <sup>(1)(2)</sup>**  
**Universitas Muhammadiyah Purwokerto <sup>(1)(2)</sup>**

[<sup>1</sup>dandianugerahfajar@gmail.com](mailto:dandianugerahfajar@gmail.com)

[<sup>2</sup>ernyrachmawati67@gmail.com](mailto:ernyrachmawati67@gmail.com)

**ABSTRACT**

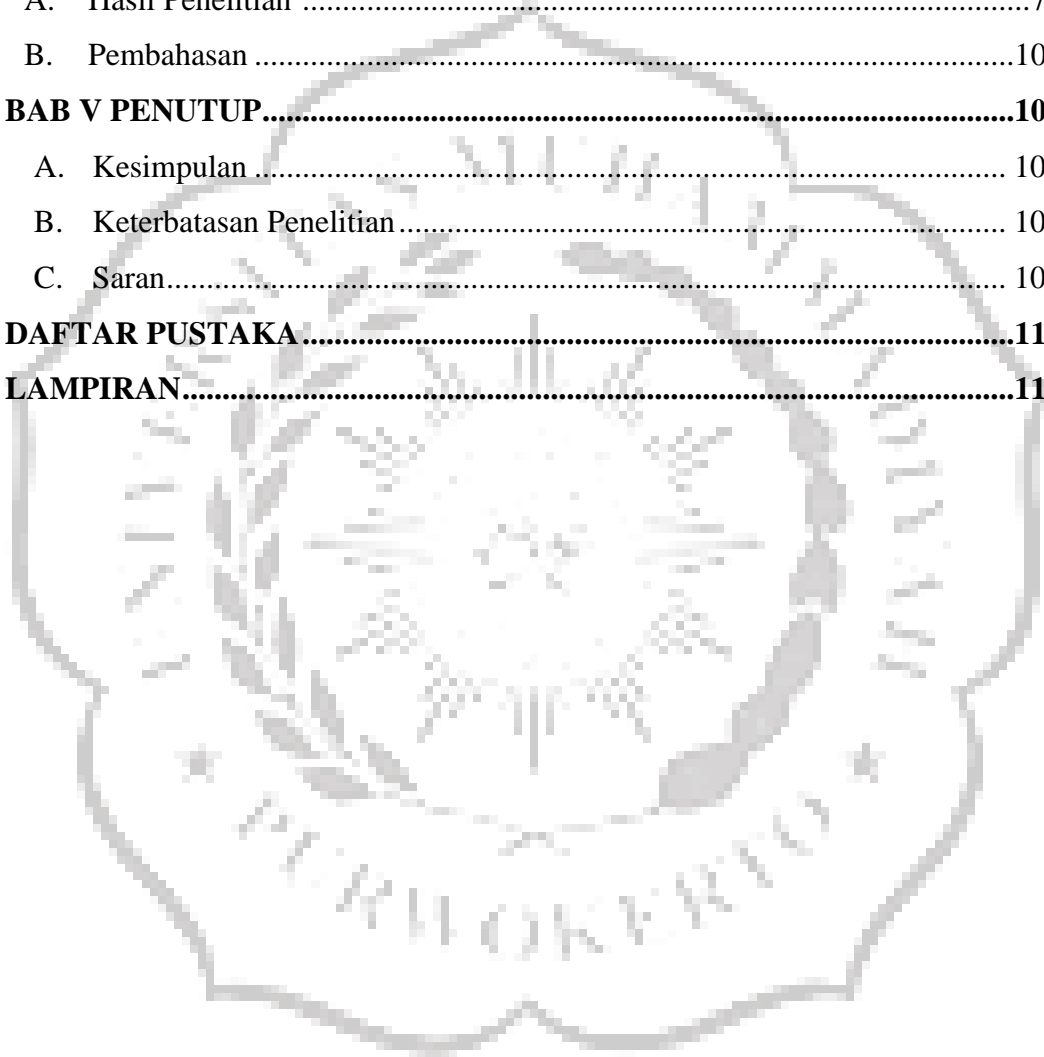
*The purpose of this study was to analyze the effect of brand image, word of mouth, product quality and service quality on purchasing decisions. The selection of the sample in this study was carried out by purposive sampling. Based on the criteria, 122 respondents were sampled. The data analysis technique used in this research is descriptive statistics, instrument test, classic assumption test, multiple linear regression analysis test, coefficient of determination, t test. The results show that Brand Image has a positive and significant effect on purchasing decisions. Word of Mouth has no significant effect on purchasing decisions. Product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions. Service quality has no significant effect on purchasing decisions.*

*Keywords: brand image, word of mouth, product quality, service quality and purchasing decisions*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Landasan Teori.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	43
D. Pengembangan Hipotesis .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Populasi dan Sampel .....	48

C. Jenis, Sumber dan Metode .....	51
D. Variabel Penelitian .....	52
E. Definisi Operasional.....	53
F. Metode Analisis Data.....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
A. Hasil Penelitian .....	70
B. Pembahasan .....	100
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>108</b>
A. Kesimpulan .....	108
B. Keterbatasan Penelitian.....	108
C. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>116</b>

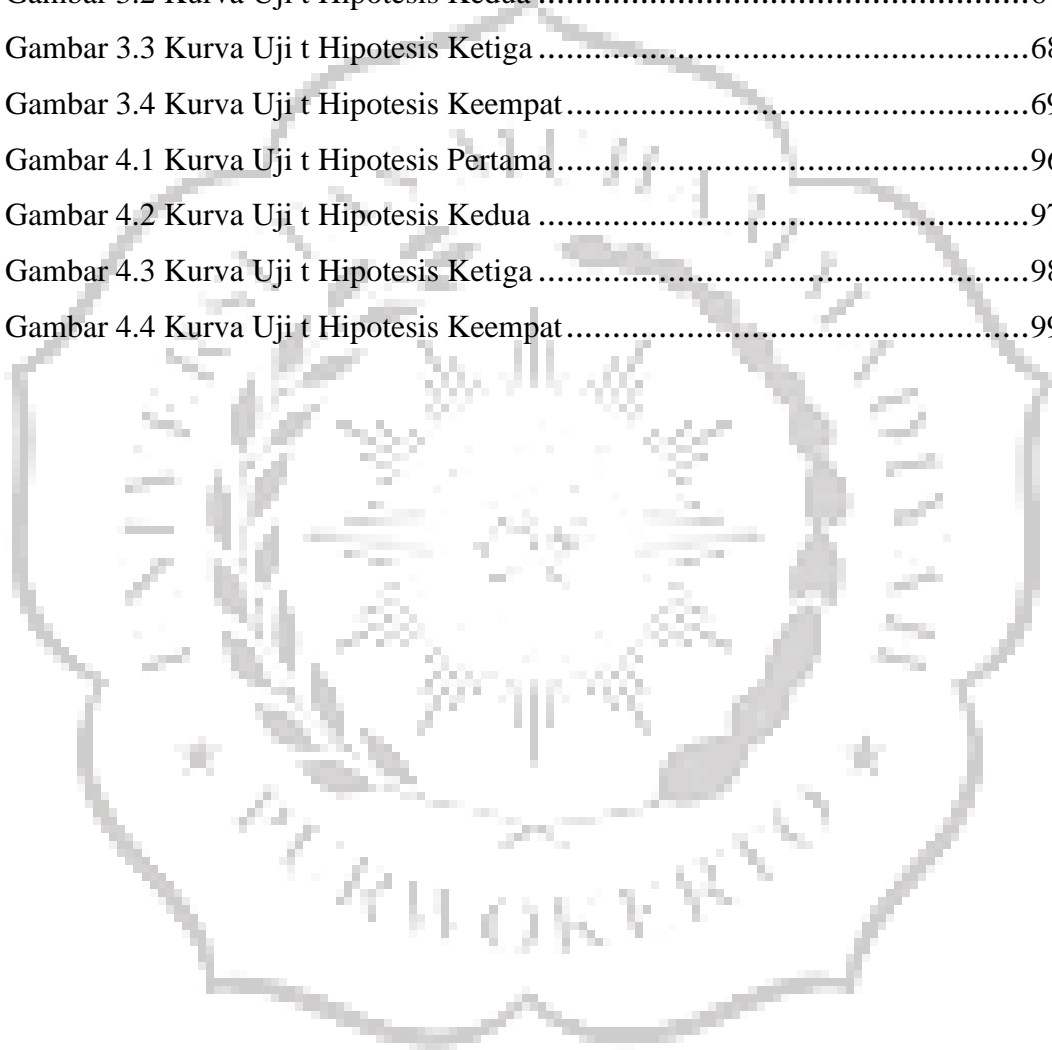


## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	53
Tabel 3.2 Item Pernyataan .....	55
Tabel 4.1 Response Rate.....	72
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	72
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	74
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku .....	74
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian .....	75
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Brand Image .....	77
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Word of Mouth .....	78
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk .....	80
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	84
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Brand Image.....	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Word of Mouth .....	85
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	86
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas .....	87
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas.....	88
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolineralitas .....	89
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	90
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	91
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	93
Tabel 4.22 Hasil Uji F .....	94
Tabel 4.23 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gerai Boba terbanyak di Asia Tenggara 2021 .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	46
Gambar 3.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	66
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	67
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	68
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	69
Gambar 4.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	96
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	97
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	98
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	99



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN.....	116
LAMPIRAN 2 : DATA DESKRIPSI RESPONDEN.....	123
LAMPIRAN 3: HASIL STATISTIK DESKRIPTIF ANALISIS RESPONDEN .....	132
LAMPIRAN 4 : DATA KUISIONER.....	133
LAMPIRAN 5 : ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF.....	158
LAMPIRAN 6 : HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIBILITAS.....	160
LAMPIRAN 7 : HASIL UJI ASUMSU KLASIK.....	164
LAMPIRAN 8 : HASIL UJI ANALISIS DATA.....	166
LAMPIRAN 9 : R TABEL.....	167
LAMPIRAN 10 : F TABEL.....	171
LAMPIRAN 11 : t TABEL.....	174
LAMPIRAN 12 : LAMPIRAN PENYEBARAN KUISIONER .....	178
LAMPIRAN 13 : LAMPIRAN SURAT LOLOS TURNITIN.....	180