

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, LOKASI, *SERVICE QUALITY*, DAN
CUSTOMER REVIEWS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
*COFFEE SHOP RDK GROUP PURWOKERTO***

(Studi pada *customer coffee shop* RDK Group)



SKRIPSI

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

**DESTIA NUR FAJRIYAH
2002010218**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, LOKASI, *SERVICE QUALITY*, DAN
CUSTOMER REVIEWS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
*COFFEE SHOP RDK GROUP PURWOKERTO***



SKRIPSI

DESTIA NUR FAJRIYAH

2002010218

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing



Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D

NIK: 2160183

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditunjukkan oleh :

Nama : Destia Nur Fajriyah
NIM : 2002010218
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh *Word Of Mouth*, Lokasi, *Service Quality*,
Customer Review terhadap Keputusan Pembelian
di *Coffee Shop* RDK Grup Purwokerto

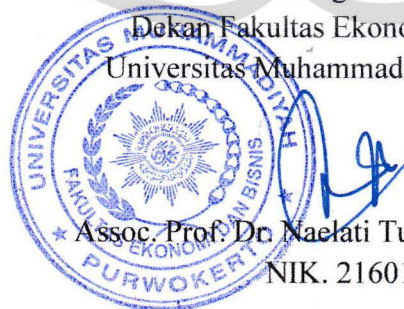
Telah berhasil dipertahankan dihadapan para Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperuntukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.SI., Ph.D ()
Anggota 1 : ARINI HIDAYAH, S.E., M.SI ()
Anggota 2 : HENCKY WIDHIANDONO, S.E., M.SI., Ph.D ()
Ditrtapkan di : Purwokerto
Tanggal : 22 April 2024

Mengetahui :

Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si.
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Destia Nur Fajriyah
NIM : 2002010218
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 sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah 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, 22 April 2024

Yang membuat pernyataan



Destia Nur Fajriyah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademika Unuversitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Destia Nur Fajriyah
NIM : 2002010218
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh *Word Of Mouth*, Lokasi, *Service Quality*, *Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian di *Coffee Shop RDK Group Purwokerto*

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Purwokerto, 22 April 2024

Yang membuat pernyataan



Destia Nur Fajriyah

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

(Q.S Al-Baqarah, 2: 286)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan"

(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)

"God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it's a worth the wait."

"Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh."

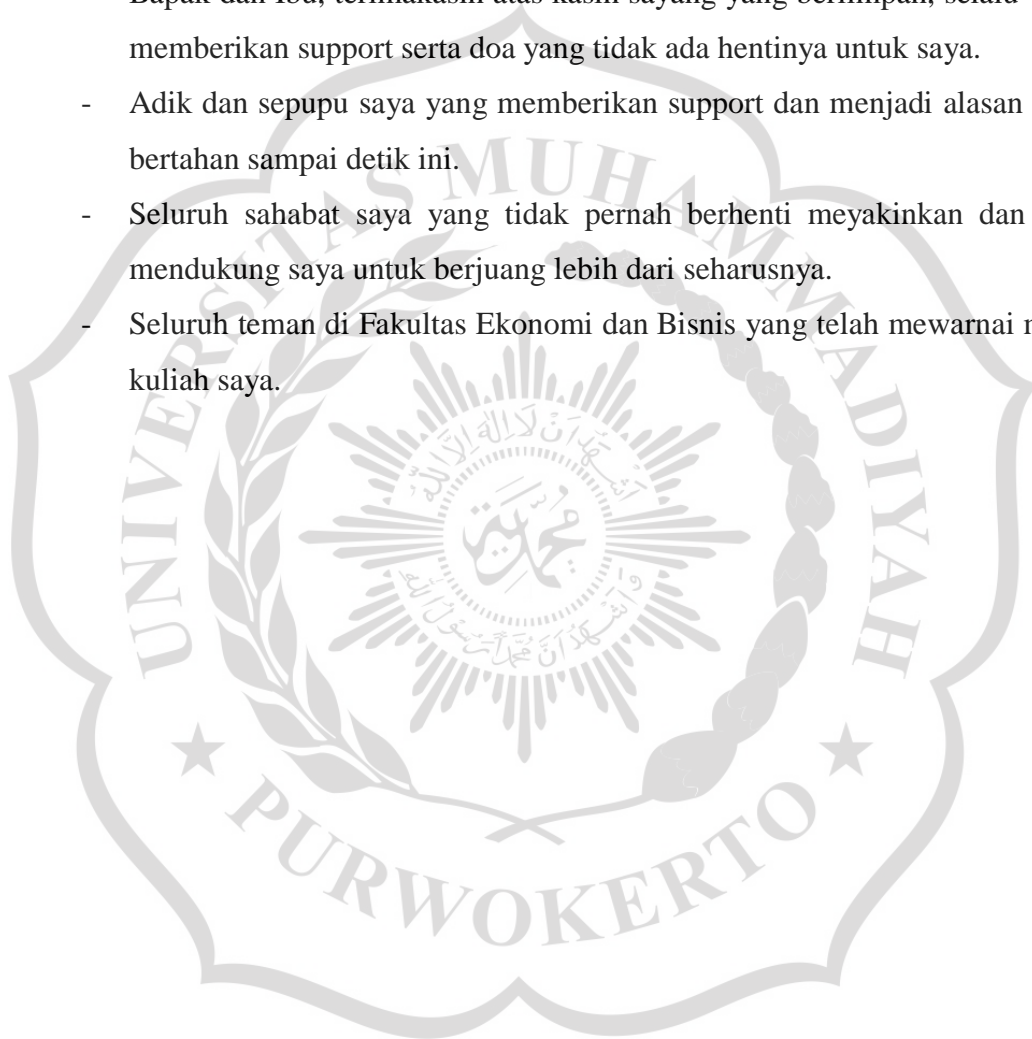
"Orang lain ga akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories* nya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!."

PERSEMBAHAN

“Alhamdulillahirabbil Aalamin. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia bantuan yang tiada henti

Karya ini saya persembahkan untuk:

- Bapak dan Ibu, terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah, selalu memberikan support serta doa yang tidak ada hentinya untuk saya.
- Adik dan sepupu saya yang memberikan support dan menjadi alasan saya bertahan sampai detik ini.
- Seluruh sahabat saya yang tidak pernah berhenti meyakinkan dan mendukung saya untuk berjuang lebih dari seharusnya.
- Seluruh teman di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mewarnai masa kuliah saya.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH WORD OF MOUTH, LOKASI, SERVICE QUALITY, DAN CUSTOMER REVIEWS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI COFFEE SHOP RDK GROUP PURWOKERTO (STUDI PADA CUSTOMER COFFEE SHOP RDK GRUP)”** sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penulis skripsi ini masih jauh dari sempurna, banyaknya hambatan, tantangan, kesulitan yang penulis hadapi. Akan tetapi berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak penyusun skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis secara tulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teruntuk orang tua tercinta, Bapak Nursaedi dan Ibu Prihatin yang telah merawat, membimbing, memberikan segala kasih sayang dan cintanya sepenuhnya serta senantiasa mendo'akan, memberikan dukungan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ns Jebul Suroso, S.Kp.,M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ibu Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Bapak Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D.,CHRA, selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta dosen Akademik saya.
6. Ibu Arini Hidayah, S.E.,M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Bapak Hengky Widhiandono S.E.,M.Si.,Ph.D, selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan.
9. Teruntuk seluruh teman terdekat saya, yang selalu menemani, memotivasi,

memberikan dukungan dan semangat hingga sampai dititik ini.

10. Teruntuk Abid Faiz Zidqi, Clairin Nur Mufida yang sudah sangat memberikan semangat memberikan kekuatan dan menjadi penyemangat menjalani proses penyusunan skripsi ini.
11. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Destia Nur Fajriyah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Destia. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa Ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan, dukungan, motivasi dari segala pihak. Skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan untuk penulis ini, penulis ucapkan banyak terimakasih dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian. Aamiin Yarabbal'amin. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Purwokerto, 22 April 2024

Destia Nur Fajriyah

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, LOKASI, *SERVICE QUALITY*,
CUSTOMER REVIEWS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
COFFEE SHOP RDK GROUP PURWOKERTO**

(Studi Pada *Customer Coffee Shop* RDK Grup Purwokerto)

Destia Nur Fajriyah¹, Herni Justiana Astuti²

destiafajri617@gmail.com

herni99@gmail.com

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Muhammadiyah Purwokerto**

ABSTRAK

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh *word of mouth*, lokasi, *service quality*, *customer review* terhadap keputusan pembelian pada *customer coffee shop* RDK Grup Purwokerto. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *word of mouth*, lokasi, *service quality*, *customer review*, variabel dependennya adalah keputusan pembelian. Subyek penelitian ini adalah pada *customer coffee shop* RDK Grup Purwokerto, penelitian ini menggunakan 100 sampel responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive sampling* dan untuk teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji kecocokan model dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil uji F diperoleh bahwa *word of mouth*, lokasi, *service quality*, *customer review* berpeengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian di *coffee shop* RDK Grup. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa *word of mouth*, lokasi, *service quality*, *customer review* berpeengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di *coffee shop* RDK Grup. Berdasarkan nilai pengaruh *word of mouth*, lokasi, *service quality*, *customer review* terhadap keputusan pembelian adalah sebesar 37,5%, karna itu diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas populasi penelitian, agar memperoleh hasil yang maksimal hendaknya mempertimbangkan hasil penelitian ini dan diselaraskan pada objek lainnya.

Kata Kunci: *word of mouth*, lokasi, *service quality*, *customer review*.

THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH, LOCATION, SERVICE QUALITY, CUSTOMER REVIEWS ON PURCHASING DECISIONS AT COFFEE SHOP RDK GROUP PURWOKERTO

Destia Nur Fajriyah¹, Herni Justiana Astuti²

destiafairi617@gmail.com

herni99@gmail.com

**Majored Students of Economics and Business
Faculty-Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

ABSTRACT

The type of research used in this research is quantitative research to determine the influence of word of mouth, location, service quality, customer reviews on purchasing decisions at RDK Purwokerto Group coffee shop customers. The independent variables in this research are word of mouth, location, service quality, customer reviews, the dependent variable is purchasing decisions. The subject of this research was the RDK Purwokerto Group coffee shop customer. This research used a sample of 100 respondents. The data collection technique used was purposive sampling and the data analysis techniques used in this research were descriptive statistical tests, instrument tests, logical assumption tests, multiple linear regression analysis, model fit tests and hypothesis tests. Based on the results of the F test, it was found that word of mouth, location, service quality, customer reviews had a simultaneous influence on purchasing decisions at the RDK Group coffee shop. Based on the results of the t test, it was found that word of mouth, location, service quality, customer reviews had a positive and significant influence on purchasing decisions at the RDK Group coffee shop. Based on the value of the influence of word of mouth, location, service quality, customer reviews on purchasing decisions, it is 37.5%, therefore it is hoped that future researchers can expand the research population, in order to obtain maximum results, they should consider the results of this research and align them with other objects.

Keywords: word of mouth, location, service quality, customer reviews.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Teori Kognitif	12
2. Keputusan Pembelian	13
3. <i>Word Of Mouth</i>	15
4. Lokasi	17
5. <i>Service Quality</i>	19
6. <i>Customer Review</i>	21
B. Hasil Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Berpikir	32
1. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> , Lokasi, <i>Service Quality</i> , dan <i>Customer Review</i> terhadap Keputusan Pembelian.	32
2. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	34
3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	35
4. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	36
5. Pengaruh <i>Customer Review</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	36
D. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sempel	40

1. Populasi	40
2. Sampel	41
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	43
1. Jenis Sumber Data	43
2. Teknik Pengumpulan Data	44
D. Variabel Penelitian	45
1. Variabel Independen	45
2. Variabel Dependen	45
E. Definisi Oprasional	46
1. <i>Word Of Mouth</i>	46
2. Lokasi	46
3. <i>Service Quality</i>	47
4. Customer Review	47
5. Keputusan Pembelian	48
F. Metode analisis Data	48
1. Uji Statistik Deskriptif	48
2. Uji Instrumen Data	48
3. Uji Asumsi Klasik	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Hasil Penelitian	59
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
2. <i>Response Rate</i>	60
3. Gambaran Umum Responden	61
4. Analisis Statistik Deskriptif	65
5. Uji Instrumen	71
6. Uji Asumsi Kalasik	78
7. Analisis Data	81
8. Hipotesis	85
B. Pembahasan	91
1. Pengaruh <i>word of mouth</i> terhadap keputusan pembelian	91
2. Pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian	92
3. Pengaruh <i>service quality</i> terhadap keputusan pembelian	93
4. Pengaruh <i>customer review</i> terhadap keputusan pembelian	94
BAB V PENUTUP	96

A. KESIMPULAN	96
B. Keterbatasan	97
C. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	104

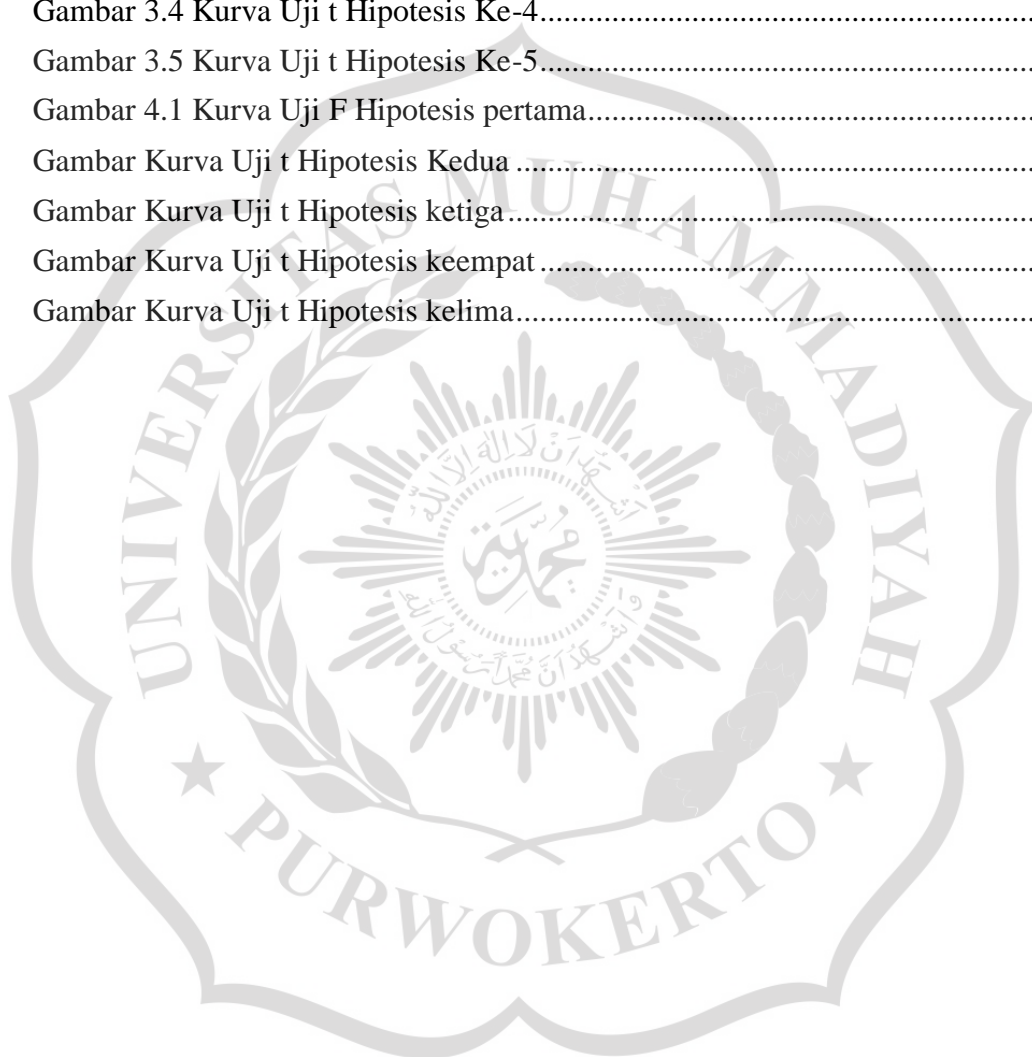


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 7 <i>Coffee Shop</i> di Purwokerto dengan ulasan terbaik tahun 2023	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Rencana Pembagian Kuesioner	43
Tabel 3.2 Definisi Operasional Pengukuran Variabel <i>Word Of Mouth</i>	46
Tabel 3.3 Definisi Operasional Pengukuran Variabel Lokasi	46
Tabel 3.4 Definisi Operasional Pengukuran Variabel <i>Service Quality</i>	47
Tabel 3.5 Definisi Operasional Pengukuran Variabel <i>Customer Review</i>	47
Tabel 3.6 Definisi Operasional Pengukuran Variabel Keputusan Pembelian	48
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	60
Tabel 4.2 Deskripsi Responden dan Pengalaman Responden.....	61
Tabel 4.3 Pengalaman Responden.....	64
Tabel 4.4 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Keputusan Pembelian.....	65
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner <i>Word of Mouth</i>	66
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Lokasi.....	68
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner <i>Service Quality</i>	69
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner <i>Customer review</i>	70
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X1).....	72
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Variabel Lokasi (X2)	73
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Variabel <i>Service Quality</i> (X3).....	74
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Variabel <i>Customer Review</i> (X4)	75
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Variabel Keputusan Pembelian (Y)	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji <i>Glejser</i>	81
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t.....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji Kecocokan Model (R^2)	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (F)	85
Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	54
Gambar 3.2 Kurva uji t Hipotesis Ke-2.....	55
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ke-3.....	56
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Ke-4.....	57
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Ke-5.....	58
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis pertama.....	86
Gambar Kurva Uji t Hipotesis Kedua	88
Gambar Kurva Uji t Hipotesis ketiga	88
Gambar Kurva Uji t Hipotesis keempat	89
Gambar Kurva Uji t Hipotesis kelima.....	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kueesioner	105
Lampiran 2: Data Responden	113
Lampiran 3: Identiras Responden dan Pengalaman Responden	119
Lampiran 4: Data Jawaban Responden	121
Lampiran 6: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	142
Lampiran 7: Uji Asumsi Klasik	146
Lampiran 8: Uji Analisis Data	147
Lampiran 9: Uji Koefisien Determinasi dan Uji F (Simultan).....	148
Lampiran 10: R Table	149
Lampiran 11: F Table	151
Lampiran 12: T Table.....	153
Lampiran 13: Bukti Pengambilan Sampel Pada Responden	154

