

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, PROMOSI DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ENJOY
APPAREL PURWOKERTO**

(Studi pada Pelanggan Mahasiswa di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen

**NAUFAL AMAR ADILAH
1902010452**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, PROMOSI DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ENJOY
APPAREL**

(Studi Pada Pelanggan Mahasiswa di Purwokerto)



SKRIPSI

NAUFAL AMAR ADILAH

1902010452

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. M. Agung Miftahudin, SE., M.Si

NIK. 2160159

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Naufal Amar Adilah
NIM : 1902010452
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, *Brand image*, Promosi dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian di Enjoy Apparel (Study Pada Pelanggan Mahasiswa di Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 : Dr. M. Agung Miftahudin, S.E., M.Si.

Anggota 1 : Hengky Widhiandono, S.E., M.Si., Ph.D

Anggota 2 : Alfalisyado, S.E., M.E., AWP.

Ditetapkan di Purwokerto

Tanggal : 19 Agustus 2024

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 : Naufal Amar Adilah
NIM : 1902010452
Program 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 pihak yang dikutip maupun rujukan 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, 19 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Naufal Amar Adilah

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Naufal Amar Adilah
NIM : 1902010452
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

**Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Image*, Promosi, dan *Word of Mouth*
terhadap Keputusan Pembelian di Enjoy Apparel
(Study Pada Pelanggan Mahasiswa di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, 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: 19 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Naufal Amar Adilah

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

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

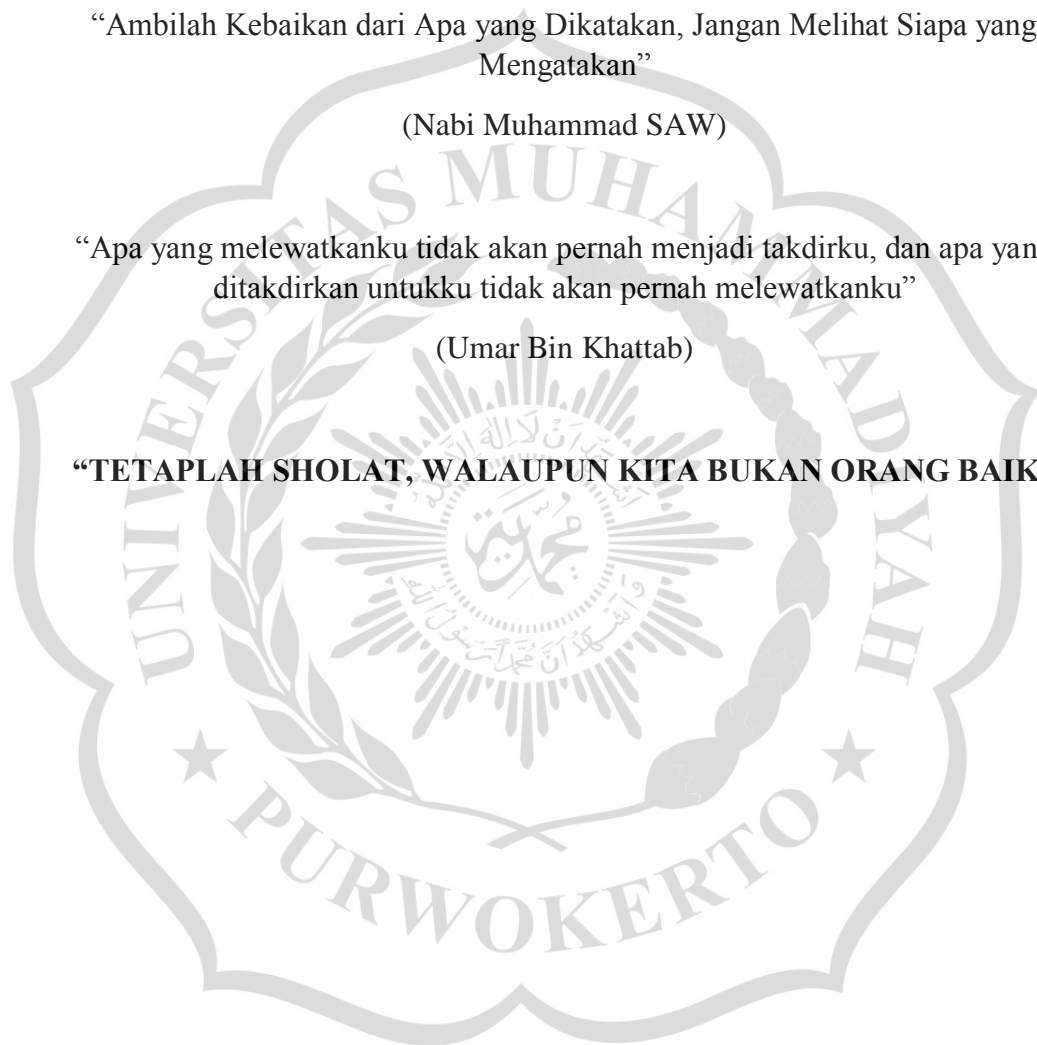
“Ambilah Kebaikan dari Apa yang Dikatakan, Jangan Melihat Siapa yang Mengatakan”

(Nabi Muhammad SAW)

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

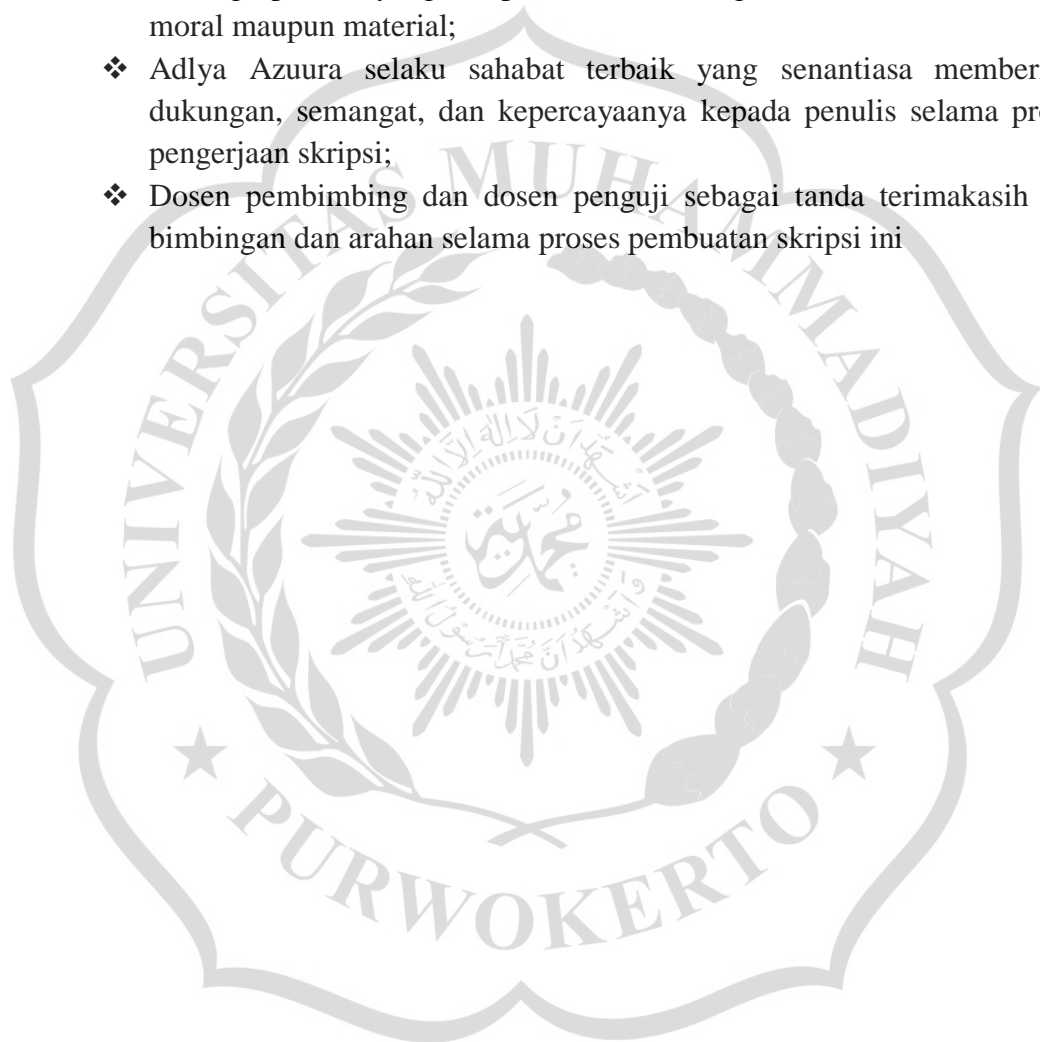
“TETAPLAH SHOLAT, WALAUPUN KITA BUKAN ORANG BAIK”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT yang selalu memberikan nikmat taufik dan hidayah-Nya.
- ❖ Orang tua saya (Bapak Supriyanto dan Alm. Ibu Yuli Dwi Astuti) dan keluarga penulis yang tak pernah henti mengalirkan doa dan dukungan moral maupun material;
- ❖ Adlya Azuura selaku sahabat terbaik yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan kepercayaanya kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi;
- ❖ Dosen pembimbing dan dosen penguji sebagai tanda terimakasih atas bimbingan dan arahan selama proses pembuatan skripsi ini



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. 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. 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, PhD selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
4. Mastur Mujib Ikhsani, S.E., M.Si. dan Dr. M. Agung Miftahudin. S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Hengky Widhiandono, S.E., M.Si.,Ph.D yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;
6. Alfalisyado, S.E., M.E., AWP yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;

7. Dr. Wida Purwidiyanti, SE., M.Sc. selaku dosen Pembimbing Akademik saya;
8. Bapak/ibu dosen seluruh staf 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. Kedua orang tua saya tercinta yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan mendo'akan anak mu ini untuk menjadi orang yang sukses dunia dan akhirat;
10. Saudara dan teman – teman saya yang selalu menerima keluh kesah, memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti;

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin

Purwokerto, 19 Agustus 2024

Penulis

Naufal Amar Adilah

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, PROMOSI DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ENJOY
APPAREL PURWOKERTO**

(Studi Pada Pelanggan Mahasiswa di Purwokerto)

Naufal Amar Adilah¹, Dr. M. Agung Miftahudin, SE.,M.Si²,
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{1,2}
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
naufalamar477@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, *brand image*, promosi, dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian (studi di Enjoy Apparel Purwokerto). Penelitian ini mengambil populasi mahasiswa di Purwokerto yang pernah membeli jersey Enjoy Apparel dan menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan sampel yaitu *snowball sampling*, jumlah sampel sebanyak 130 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis dengan alat analisis yang digunakan adalah SPSS versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk, *brand image*, promosi dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

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

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE,
PROMOTION AND WORD OF MOUTH ON PURCHASING DECISIONS AT
ENJOY APPAREL PURWOKERTO
(Study of Student Customers in Purwokerto)***

Naufal Amar Adilah¹, Dr. M. Agung Miftahudin, SE.,M.Si²,
Faculty of Economics and Business SI Management Study Program^{1,2}
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
naufalamar477@gmail.com¹

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality, brand image, promotion, and word of mouth on purchasing decisions (study at Enjoy Apparel Purwokerto). This study took a population of students in Purwokerto who had bought Enjoy Apparel jersey and used quantitative methods, the sampling technique was snowball sampling, the sample size was 130 respondents. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression test, and hypothesis testing with the analytical tool used is SPSS version 25. The results of the analysis show that product quality, brand image, promotion and word of mouth have a positive and significant effect on purchasing decisions.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB KPENDAHULUAN	0.....0
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Teori	13
2. Perilaku Konsumen	14
3. Keputusan Pembelian.....	15
4. Kualitas Produk	19
5. <i>Brand Image</i>	25

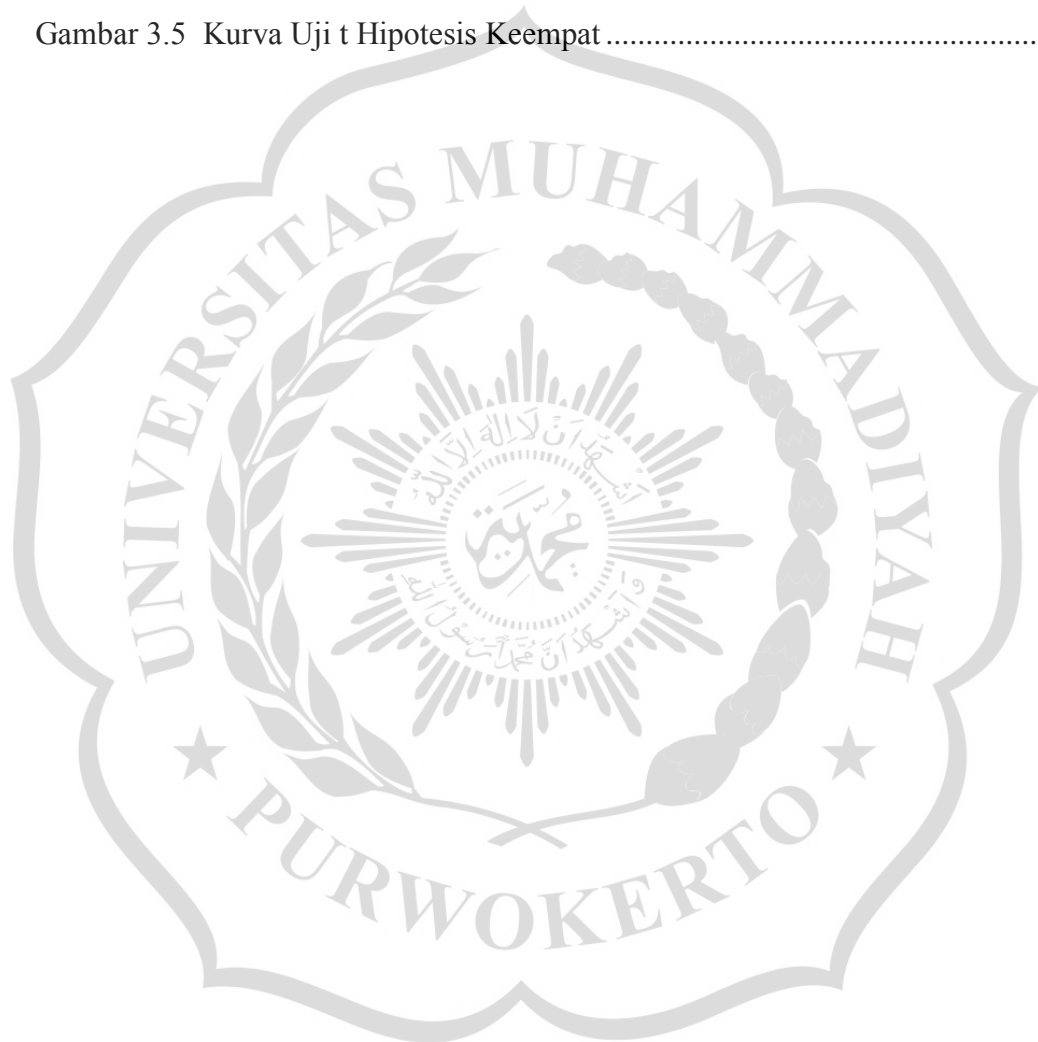
6. Promosi.....	28
7. <i>Word of Mouth</i>	30
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	44
D. Hipotesis (H)	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	50
C. Jenis, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data	52
D. Teknik Skoring.....	53
E. Variabel Penelitian	54
F. Definisi Operasional.....	54
G. Metode Analisis Data	57
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	68
A. Hasil Penelitian	68
1. Gambaran Umum Enjoy Apparel.....	68
2. Gambaran Data Penelitian.....	68
3. Gambaran Umum Responden	70
4. Analisis Statistik Deskriptif	72
5. Uji Instrumen Penelitian.....	77
6. Uji Asumsi Klasik	80
7. Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
8. Uji kecocokan model	85
B. Hasil pembahasan:	92
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Keterbatasan dan Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi penjualan Enjoy Apparel	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Jumlah Sampel Mahasiswa di Purwokerto Tahun 2023.....	52
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	54
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	69
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Uang Saku	71
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Asal Universitas.....	71
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	72
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	73
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	74
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Promosi.....	75
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	86
Tabel 4.18 Hasil Uji F	87
Tabel 4.19 Hasil Uji T	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	62
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	65
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	66
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner.....	107
Lampiran 2: Deskripsi Responden	117
Lampiran 3: Data Kuesioner	123
Lampiran 4: Hasil Karakteristik Responden	138
Lampiran 5: Analisis Statistik Deskriptif.....	139
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas.....	141
Lampiran 7: Hasil Uji Reliabilitas	148
Lampiran 8: Hasil Uji Asumsi Klasik	149
Lampiran 9: Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji T	150
Lampiran 10: Hasil Uji Kecocokan Model	150
Lampiran 11: r tabel	151
Lampiran 12: f tabel.....	153
Lampiran 13: t tabel	154
Lampiran 14 Surat Bebas Plagiasi Dan Hasil Turnitin	155