

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Pondok Ikan Bakar Pak Muh)**



SKRIPSI

Disusun oleh:

**ZULFA FAIS MUZAKI
1902010388**

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

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Pondok Ikan Bakar Pak Muh)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

**ZULFA FAIS MUZAKI
1902010388**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Pondok Ikan Bakar Pak Muh)**



SKRIPSI

**ZULFA FAIS MUZAKI
1902010388**

Diterima dan disetujui oleh:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arini', is written over the name of the reviewer.

Arini Hidayah S.E., M.Si

NIK. 2160341

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan:

Nama : Zulfa Fais Muzaki
NIM : 1902010388
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan
Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian
(Studi konsumen pondok ikan bakar pak muh)

Telah berhasil dipertahankan 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 : Arini Hidayah S.E., M.Si (Arini)
Anggota 1 : Dr. M. Agung Miftahuddin S.E., M.Si (Agung)
Anggota 2 : Yudhistira Pradipta Aryoko, S.E., M.M (Yudhistira)

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 15 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 dibawah ini:

Nama : Zulfa Fais Muzaki

NIM : 1902010388

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 mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Zulfa Fais Muzaki

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfa Fais Muzaki
NIM : 1902010388
Program Studi : Manajemen
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 KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI
PADA KONSUMEN PONDOK IKAN BAKAR PAK MUH).**

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 (*data base*), 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 15 Agustus 2024

Yang Menyatakan

Zulfa Fais Muzaki



MOTTO

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

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

“Kesempatan tidak datang dua kali, tapi kesempatan akan datang kepada siapa yang tidak pernah berhenti mencoba.”

(Dzawin Nur)

“ Orang lain gak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya* 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, maka tetap berjuang yaa!”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat 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 Arini Hidayah S.E., M.Si, yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran dan pengertian yang diberikan selama proses bimbingan.
- Terimakasih 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 S.W.T, karena atas berkat dan rahmatNya, 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.Kep., Ns., 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., Ph.D, selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D, 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. Arini Hidayah S.E., M.Si, 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.
6. Dr. M. Agung Miftahuddin S.E., M.Si, selaku dosen penguji I dan Yudhistira Pradhipta Aryoko S. E M.M, selaku dosen penguji II yang

selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

7. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si selaku pembimbing akademik yang sudah membimbing dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.
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 dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Bapak Sukono dan Ibu Siti Roisah orang tua saya tercinta yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan mendo'akan anakmu ini untuk menjadi orang yang sukses dunia dan akhirat.
10. Saudara dan teman-teman saya yang selalu menerima keluhan , memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Pondok Ikan Bakar Pak Muh)**

Zulfa Fais Muzaki¹ Arini Hidayah²

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

E-mail: [1 zulfafais25@gmail.com](mailto:zulfafais25@gmail.com), [2 arinihidayah77@gmail.com](mailto:arinihidayah77@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian studi pada konsumen ikan bakar pak muh. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sejumlah 110 konsumen. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Statistical Package For the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, *word of mouth* berpengaruh negative dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi adjusted R^2 sebesar 69,0%.

Kata Kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, *word of mouth*.

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
WORD OF MOUTH ON PURCHASING DECISIONS
(Study of Consumers at Pak Muh's Grilled Fish Pondok)**

Zulfa Fais Muzaki¹ Arini Hidayah²
Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Muhammadiyah University Purwokerto
E-mail: 1_zulfafais25@gmail.com, 2_arinihidayah77@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of product quality, service quality and word of mouth on purchasing decisions for consumers of Pak Muh grilled fish. Sampling used the purposive sampling method. The sample used was 110 consumers. The analysis technique used in this research uses the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results of this research show that product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, word of mouth has a negative and significant effect on purchasing decisions. Based on the test results, the adjusted coefficient of determination R² is 69,0%.

Keywords: product quality, service quality, word of mouth.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
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 I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	30
D. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel	34
C. Metode Pengumpulan Data	36

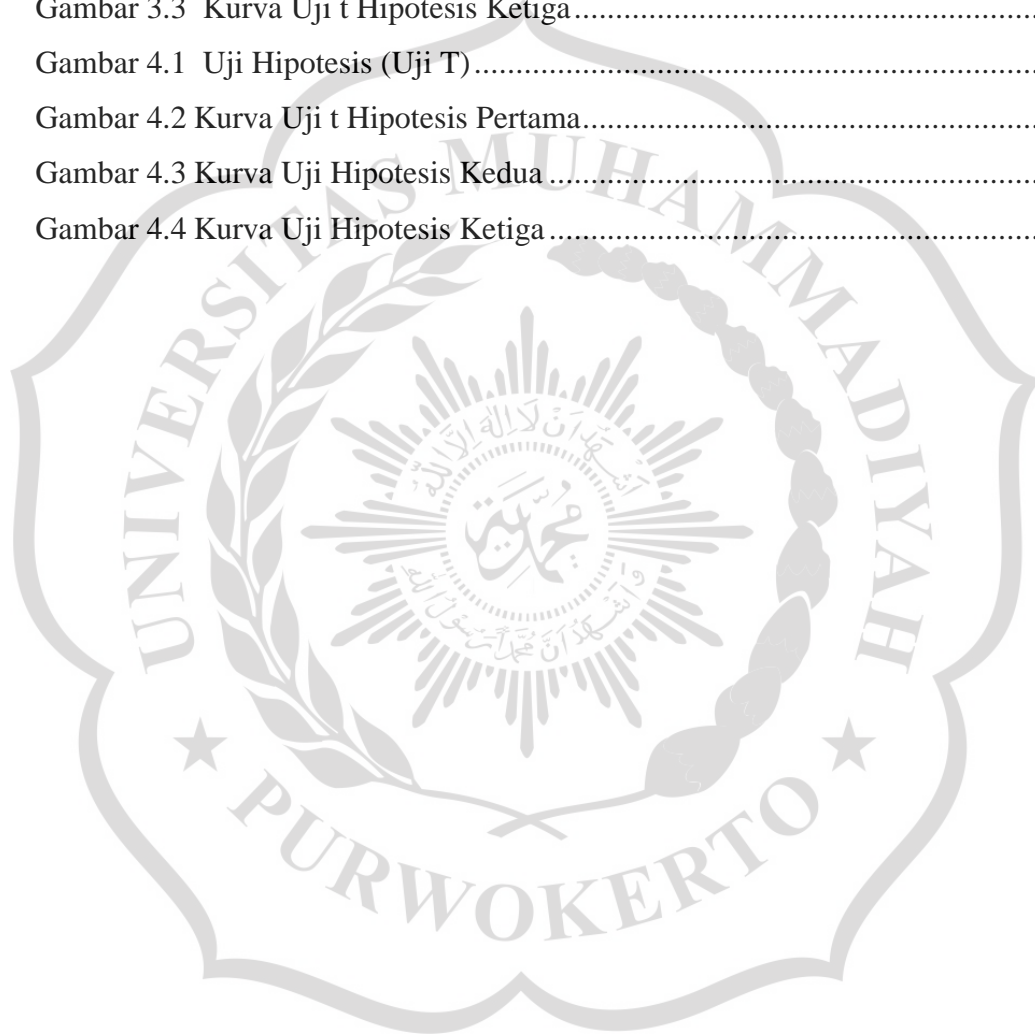
D.	Variabel Penelitian	37
E.	Definisi Operasional Variabel	38
F.	Metode Analisis Data	39
BAB IV PEMBAHASAN.....		48
A.	Hasil Riset	48
1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	48
2.	<i>Response Rate</i>	49
3.	Karakteristik Responden.....	50
B.	Uji Analisis Data	52
1.	Analisis statistic Deskriptif.....	52
2.	Uji Instrumen Data	60
3.	Uji Asumsi Klasik	64
C.	Pembahasan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
A.	Simpulan	79
B.	Keterbatasan	79
C.	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		86

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif Kualitas Produk	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif <i>Word Of Mouth</i>	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Keputusan Pembelian.....	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	61
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	61
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X3)	62
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	67
Tabel 16.....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	70
Tabel 18 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	33
Gambar 3.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	45
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	46
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	47
Gambar 4.1 Uji Hipotesis (Uji T).....	71
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	72
Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Kedua	72
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 2: Responden	94
Lampiran 3: Tabulasi Data	99
Lampira 4 : Uji Deskriptif.....	113
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas	116
Lampiran 6: Uji Uji Reliabilitas	119
Lampiran 7: Hasil Uji Normalitas	120
Lampiran 8: : Hasil Uji Multikoloniaritas.....	120
Lampiran 9: : Hasil Uji Uji Heterosesitas	120
Lampiran 10 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	121
Lampiran 11: R Tabel.....	122
Lampiran 12: F Tabel.....	124
Lampiran 13: T Tabel	126
Lampiran 14: Bukti Lolos Turnitin.....	127