

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Pembeli Mie Gacoan di Purwokerto)



SKRIPSI

Safira Ananda Mustikasari
2002010324

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
TAHUN 2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Pembeli Mie Gacoan di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1

**Safira Ananda Mustikasari
2002010324**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Pembeli Mie Gacoan di Purwokerto)**



Oleh :
Safira Ananda Mustikasari
2002010324

Diperiksa dan disetujui oleh :
Pembimbing:

Totok Haryanto, S.E., M.M.
NIK.2160729

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Safira Ananda Mustikasari
NIM : 2002010324
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, *Electronic Word of Mouth* Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembeli Mie Gacoan 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 : Totok Haryanto, S.E., M.M.
Anggota 1 : Dr. Muchammad Agung Miftahudin, S.E., M.Si.
Anggota 2 : Purnadi, S.E., M.Si.
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 13 Agustus 2025

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nasrati Tubastuvi, S.E., M.Si.
Nrk. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safira Ananda Mustikasari
NIM : 2002010324
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 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, 13 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Safira Ananda Mustikasari

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

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

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

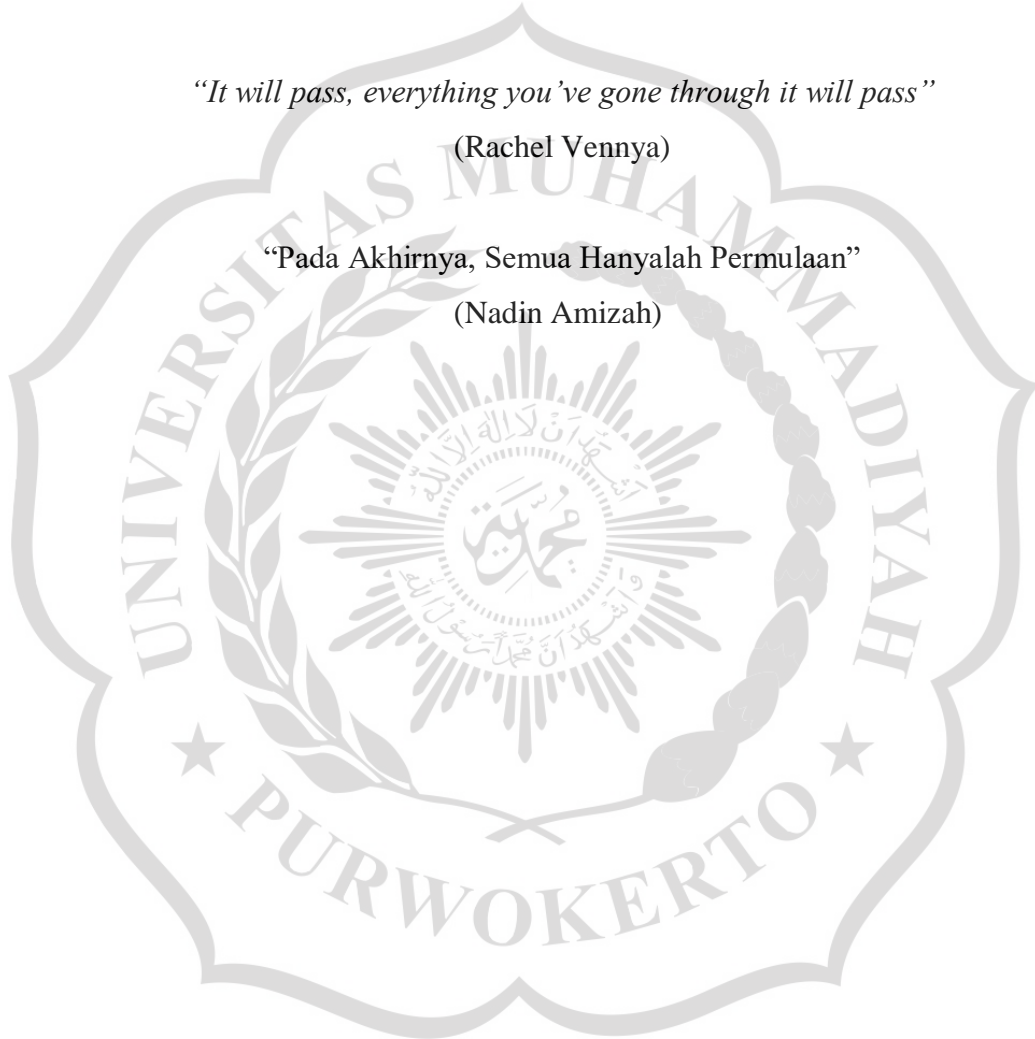
(Q.S Al-Insyirah: 5)

“It will pass, everything you’ve gone through it will pass”

(Rachel Venny)

“Pada Akhirnya, Semua Hanyalah Permulaan”

(Nadin Amizah)



PERSEMBAHAN

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

- ❖ Kedua orang tua penulis tercinta Bapak Musbikhin dan Almh. Ibu Ani Warniati Susilo yang senantiasa mengiringi setiap langkah dengan doa, kasih sayang, serta dukungan tiada henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan cinta tulus yang telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai bentuk bakti dan ungkapan terima kasih yang tak ternilai.
- ❖ Adik Penulis Azril Shafiulla Alhusayn yang selalu menjadi sumber semangat dan alasan untuk terus berjuang lebih keras. Kehadiranmu telah menguatkan dan memberi makna tersendiri dalam setiap proses yang penulis jalani. Teruslah berjuang meraih cita-cita yang telah lama diimpikan.
- ❖ Nenek Penulis Salsaeni yang telah memberikan dukungan sejak awal hingga akhir masa perkuliahan. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dan nasihat-nasihat sederhana yang selalu menenangkan hati. Kehangatan uti menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Semoga mbah uti senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan. Karya sederhana ini penulis persembahkan dengan penuh rasa sayang.
- ❖ Terima kasih untuk penulis Safira Ananda Mustikasari sudah kuat, sudah bertahan, dan sudah berjuang sejauh ini. Bahagialah, di mana pun kamu berada. Untuk segala kurang dan lebihmu, mari kita rayakan dengan tenang, dengan syukur, dan dengan cinta.

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 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 Terima Kasih kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tata laksana penyusunan skripsi kepada saya
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Totok Haryanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Muchammad Agung Miftahudin, S.E., M.Si. selaku dosen penguji I yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Purnadi, S.E.,M.Si. selaku dosen penguji II yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Musbikhin dan Almh. Ibu Ani Warniati Susilo yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan sampai tahap ini, yang mengorbankan segalanya untuk penulis, selalu memberikan semangat, mengajarnya untuk selalu bersyukur dan

bersabar disetiap proses yang dilalui dan pantang menyerah dalam menggapai target hidup, serta tiada hentinya selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis disetiap langkah. Terima kasih untuk selalu berada disisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

8. Untuk adik penulis tercinta Azril Shafiulla Alhusayn yang selalu menjadi sumber semangat dan keceriaan di tengah penatnya perjuangan ini. Tawa polosmu, candaanmu yang sederhana dan perhatian kecilmu tak pernah gagal membuatku tersenyum. Terima kasih telah menjadi bagian kekuatan yang mendorongku menyelesaikan perjalanan ini.
9. Teman-teman sahabat saya Devina, Nissa, Steffanie dan teman-teman KKN Majalangu serta teman-teman manajemen angkatan 20 yang telah menyumbangkan tenaga dan pikiran serta memberikan dukungan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua orang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya, Terima Kasih atas dukungannya dan memberi motivasi untuk penulis.

Purwokerto, 13 Agustus 2025

Safira Ananda Mustikasari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Safira Ananda Mustikasari
NIM : 2002010324
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, CITRA MEREK, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Pembeli Mie Gacoan di Purwokerto)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengaliformatkan, 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 : 13 Agustus 2025



Safira Ananda Mustikasari

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Pembeli Mie Gacoan di Purwokerto)

Safira Ananda Mustikasari¹, Totok Haryanto², Muchammad Agung Miftahudin³,
Purnadi⁴

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis⁽¹⁾⁽²⁾
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, citra merek, *electronic word of mouth* (E-WOM), dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada konsumen Mie Gacoan di Purwokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 110 responden menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dan diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek, *electronic word of mouth*, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa konsumen lebih dipengaruhi oleh persepsi terhadap merek, ulasan digital, dan pengalaman layanan dibandingkan dengan aspek kualitas produk itu sendiri.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, *Electronic Word of Mouth*, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE,
ELECTRONIC WORD OF MOUTH, AND SERVICE
QUALITY ON PURCHASE DECISION
(STUDY ON MIE GACOAN CONSUMERS IN PURWOKERTO)**

Safira Ananda Mustikasari¹, Totok Haryanto², Muchammad Agung Miftahudin³,
Purnadi⁴

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality, brand image, electronic word of mouth (E-WOM), and service quality on consumers' purchase decisions at Mie Gacoan in Purwokerto. This research uses a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 110 respondents using the purposive sampling technique. Data were analyzed using multiple linear regression and processed using SPSS. The results show that brand image, electronic word of mouth, and service quality have a positive and significant effect on purchase decisions, while product quality does not have a significant effect. These findings indicate that consumers are more influenced by brand perception, online reviews, and service experience rather than the product quality itself.

Keywords: *Product Quality, Brand Image, Electronic Word of Mouth, Service Quality, Purchase Decision*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERNYATAAN	xi
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran	40
D. Hipotesis	46
BAB III	47
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	47
C. Metode Pengumpulan Data.....	49
D. Variabel Penelitian	50
E. Definisi Operasional	51
F. Indikator dan Item Pernyataan	53
G. Metode Analisis Data	56
BAB IV	66

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	66
B. Pembahasan.....	95
C. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	110



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1Skala Likert	50
Tabel 3.2 Definisi Operasional	51
Tabel 3. 3 Item Pertanyaan Kualitas Produk	53
Tabel 3.4 Item Pertanyaan Kualitas Layanan	54
Tabel 3.5 Item Pertanyaan Citra Merek	54
Tabel 3.6 Item Pertanyaan EWOM	55
Tabel 3.7 Item Pertanyaan Keputusan Pembelian	55
Tabel 4.1 Response Rate	68
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.3 Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 4 Pekerjaan	69
Tabel 4.5 Status	70
Tabel 4.6 Pendapatan/Uang Saku	71
Tabel 4.7 Menu Mie Gacoan	71
Tabel 4.8 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk	72
Tabel 4.9 Analisis Statistik Deskriptif Citra Merek	74
Tabel 4.10 Analisis Statistik Deskriptif Electronic Word of Mouth	76
Tabel 4.11 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	77
Tabel 4.12 Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	79
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kualitas Produk	80
Tabel 4. 14 Uji Validitas Citra Merek	81
Tabel 4. 15 Uji Validitas Electronic Word of Mouth	82
Tabel 4. 16 Uji Validitas Kualitas Layanan	82
Tabel 4. 17 Uji Validitas Keputusan Pembelian	83
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel 4. 21 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Tabel 4. 22 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	88
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89
Tabel 4. 24 Hasil Uji F	90
Tabel 4. 25 Hasil Uji T	91

