

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS MAKANAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI BASO ACI CUANKI PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Alfi Rizky Maulida

NIM 18414754

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS MAKANAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI BASO ACI CUANKI PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Alfi Rizky Maulida

NIM 18414754

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Baso Aci Cuanki Ponorogo  
Nama : Alfi Rizky Maulida  
NIM : 18414754  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 08 Juli 1999  
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 7 Februari 2023

Pembimbing I

Adi Santoso, SE., MM  
NIDN. 0727118803

Pembimbing II

Wijianto, SE., MM  
NIDN. 0726048505

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji:

Adi Santoso, SE., MM  
NIDN. 0727118803

La Ode Sugianto, S.Pd., MM  
NIDN. 0730068503

Dr. Sri Hartono, SE., MM  
NIDN. 0730127102

## RINGKASAN

### ***PENGARUH WORD OF MOUTH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BASO ACI CUANKI PONOROGO***

Alfi Rizky Maulida

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Baso Aci Cuanki Ponorogo. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen baso aci cuanki ponorogo dalam penelitian ini tidak diketahui, dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan data yang digunakan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) *Word Of Mouth* berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian dengan signifikansi 0,000. 2) Kualitas Makanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian dengan signifikansi 0,000. 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian dengan signifikansi 0,000. 4) *Word Of Mouth*, Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian sebesar 44%, sisanya 56% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci : *Word Of Mouth, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BASO ACI CUANKI PONOROGO” sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel *Word Of Mouth* (X1), Kualitas Makanan (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi perusahaan.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Happy Susanto, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Naning Kristiyana, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Adi Santoso, SE., MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan serta masukan dan saran yang sangat berarti sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
5. Wijianto, SE., MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan sarana dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materi serta memberikan fasilitas untuk dapat melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Baso Aci Cuanki Ponorogo yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian serta kerjasamanya demi kelancaran skripsi ini.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kerjasamanya demi kelancaran skripsi ini.
10. Adik saya, teman-teman dan sahabat dekat yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Pihak-pihak yang tidak bisa di sebutkan peneliti satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna bagi diri sendiri maupun bagi pihak lain yang membutuhkan.

Ponorogo, 07 Februari 2023

  
Alfi Rizky Maulida

## **PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR**

### **KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuann saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 07 Februari 2023



*Ain Rizky Maulida*  
Ain Rizky Maulida  
NIM. 18414754

## MOTTO

*“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”*

(Qs. Al-Insyirah: 6)





## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR.....	vi
MOTTO .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	19
2.1.5 Word Of Mouth.....	25
2.1.6 Kualitas Makanan .....	30
2.1.7 Kualitas Pelayanan.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran .....	39
2.4 Hipotesis .....	39

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	43
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.3 Metode Pengambilan Data.....	45
3.4 Tehnik Pengumpulan Data.....	45
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.5.1 Variabel Independen .....	47
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.5.3 Model Analisis Data.....	54
3.5.5 Uji Hipotesis.....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 HASIL PENELITIAN .....	58
4.1.1.1 Sejarah Objek Penelitian.....	58
4.1.1.2 Struktur Organisasi.....	59
4.1.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab .....	59
4.1.1.4 Daftar Menu Baso Aci Cuanki Ponorogo .....	60
4.1.2 Gambaran Umum Variabel Di Baso Aci Cuanki Ponorogo .....	61
4.1.2.1 <i>Word Of Mouth</i> di Baso Aci Cuanki Ponorogo .....	61
4.1.2.2 Kualitas Makanan di Baso Aci Cuanki Ponorogo .....	62
4.1.2.3 Kualitas Pelayanan di Baso Aci Cuanki Ponorogo .....	62
4.1.2.4 Proses Pembelian di Baso Aci Cuanki Ponorogo.....	62
4.1.3 Gambaran Umum Responden .....	63
4.1.4 Deskripsi Tanggapan Responden.....	66
4.1.4.1 Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X1) .....	66
4.1.4.2 Variabel Kualitas Makanan (X2) .....	69
4.1.4.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	71

4.1.4.4	Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	73
4.1.5	Hasil Analisis Uji Instrumen .....	76
4.1.5.1	Analisis Uji Validitas .....	76
4.1.5.2	Analisis Uji Reliabilitas .....	78
4.1.6	Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik.....	79
4.1.6.1	Uji Normalitas .....	79
4.1.6.2	Uji Multikolinieritas.....	79
4.1.6.3	Uji Heterokedastisitas .....	81
4.1.7	Model Analisis Data.....	82
4.1.7.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
4.1.7.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	83
4.1.8	Uji Hipotesis.....	85
4.1.8.1	Uji T (Uji Parsial).....	85
4.1.8.2	Uji F (Uji Simultan).....	88
4.2	PEMBAHASAN.....	89
4.2.1	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Baso Aci Cuanki Ponorogo. ....	90
4.2.2	Pengaruh Kualitas Makanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Baso Aci Cuanki Ponorogo. ....	91
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Baso Aci Cuanki Ponorogo. ....	92
4.2.4	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (X1), Kualitas Makanan (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) Keputusan Pembelian (Y) Di Baso Aci Cuanki Ponorogo.....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	97
5.2	Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>97</b>

Lampiran 1.....	100
Lampiran 2.....	105
Lampiran 3.....	93
Lampiran 4.....	98
Lampiran 5.....	105
Lampiran 6.....	110
Lampiran 7.....	111
Lampiran 8.....	111
Lampiran 9.....	112
Lampiran 10.....	112
Lampiran 11.....	112
Lampiran 12.....	113
Lampiran 13.....	113
Lampiran 14.....	114
Lampiran 15.....	114



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Tedahulu .....	37
Tabel 2 Daftar Menu Makanan .....	60
Tabel 3 Daftar Menu Minuman .....	61
Tabel 4 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	63
Tabel 5 Karakteristik Usia Responden .....	64
Tabel 6 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	65
Tabel 7 Kriteria Penilaian .....	66
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap .....	67
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap .....	69
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap .....	72
Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap .....	74
Tabel 12 Hasil Uji Validitas .....	77
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
Tabel 14 Hasil Uji Normalitas .....	80
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinieritas .....	81
Tabel 16 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	80
Tabel 17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	82
Tabel 18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	84
Tabel 19 Hasil Uji T .....	85
Tabel 20 Hasil Uji F .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Proses Keputusan Pembelian.....	20
Gambar 2 Kerangka Berfikir .....	39
Gambar 3 Struktur Organisasi Baso Aci Cuaniki Ponorogo .....	59
Gambar 4 Daerah penolakan $H_0_1$ dan penerimaan $H_{a_1}$ .....	85
Gambar 5 Daerah penolakan $H_0_2$ dan penerimaan $H_{a_2}$ .....	87
Gambar 6 Daerah penolakan $H_0_3$ dan penerimaan $H_{a_3}$ .....	87

