

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), *LIFESTYLE*, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA KONSUMEN  
MINUMAN DINGIN KOE DI 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 : Ananda Prabandari

NIM : 19414918

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2024**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), *LIFESTYLE*, DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA KONSUMEN  
MINUMAN DINGIN KOE DI 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 : Ananda Prabandari

NIM : 19414918

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

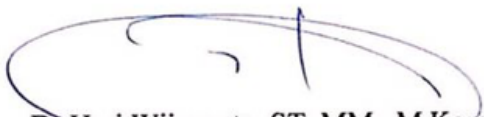
**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), *Lifestyle*, dan  
Kepuasan Konsumen Terhadap *Customer Loyalty*  
Pada Konsumen Minuman Dingin Koe di Ponorogo  
Nama : Ananda Prabandari  
NIM : 19414918  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 15 Januari 2002  
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun  
skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

  
Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom  
NIDN.0025057401

Ponorogo, 05 Januari 2024  
Pembimbing II

Dr. Wijianto, SE., MM  
NIDN. 0726048505

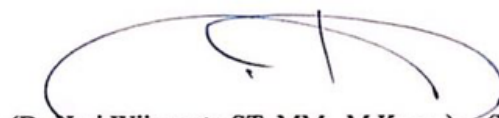
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dr. Madi Sumarsono, SE., M.Si.  
NIDN. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji

Ketua

  
(Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom.)  
NIDN. 0025057401

Sekretaris

  
(Naning Kristiyana, SE., MM)  
NIDN. 0721117501

Anggota

  
(Wahna Widhianingrum, SP., MM)  
NIDN. 0707118602

## RINGKASAN

Tren bisnis minuman saat ini menjadi sebuah peluang yang menjanjikan bagi para pelaku bisnis. Hal ini ditandai dengan semakin bertambahnya keberagaman jenis minuman, bahkan tidak sedikit perusahaan minuman yang semakin berkembang, baik dalam skala lokal maupun nasional. Salah satu bisnis minuman yang menjanjikan saat ini yaitu usaha minuman Dingin Koe. Tujuan dari penelitian ini yaitu guna mengetahui pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), *Lifestyle*, dan Kepuasan Konsumen terhadap *Customer Loyalty* pada Konsumen Minuman Dingin Koe di Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen minuman Dingin Koe di Ponorogo, dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara online. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Word Of Mouth* (WOM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* (2) *Lifestyle* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* (3) Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* (4) *Word Of Mouth* (WOM), *Lifestyle*, dan Kepuasan Konsumen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*.

**Kata Kunci :** *Word Of Mouth* (WOM), *Lifestyle*, Kepuasan Konsumen, *Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul “**Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), *Lifestyle*, dan Kepuasan Konsumen Terhadap *Customer Loyalty* Pada Konsumen Minuman Dingin Koe di Ponorogo**” sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel *Word Of Mouth* (X1), *Lifestyle* (X2), dan Kepuasan Konsumen (X3), terhadap *Customer Loyalty* (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan pada Minuman Dingin Koe Ponorogo. Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.
3. Bapak Dr. Wijianto, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi.

5. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi, terimakasih selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil. Sangat besar harapan peneliti untuk bisa membanggakan dan membahagiakan beliau.
6. Seluruh rekan S1 Ekonomi Manajemen angkatan 2019 yang saling membantu dan mendoakan agar skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

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

Ponorogo, 5 Januari 2024



**Ananda Prabandari**  
NIM. 19414918

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah 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 disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 5 Januari 2024



**Ananda Prabandari**  
NIM. 19414918

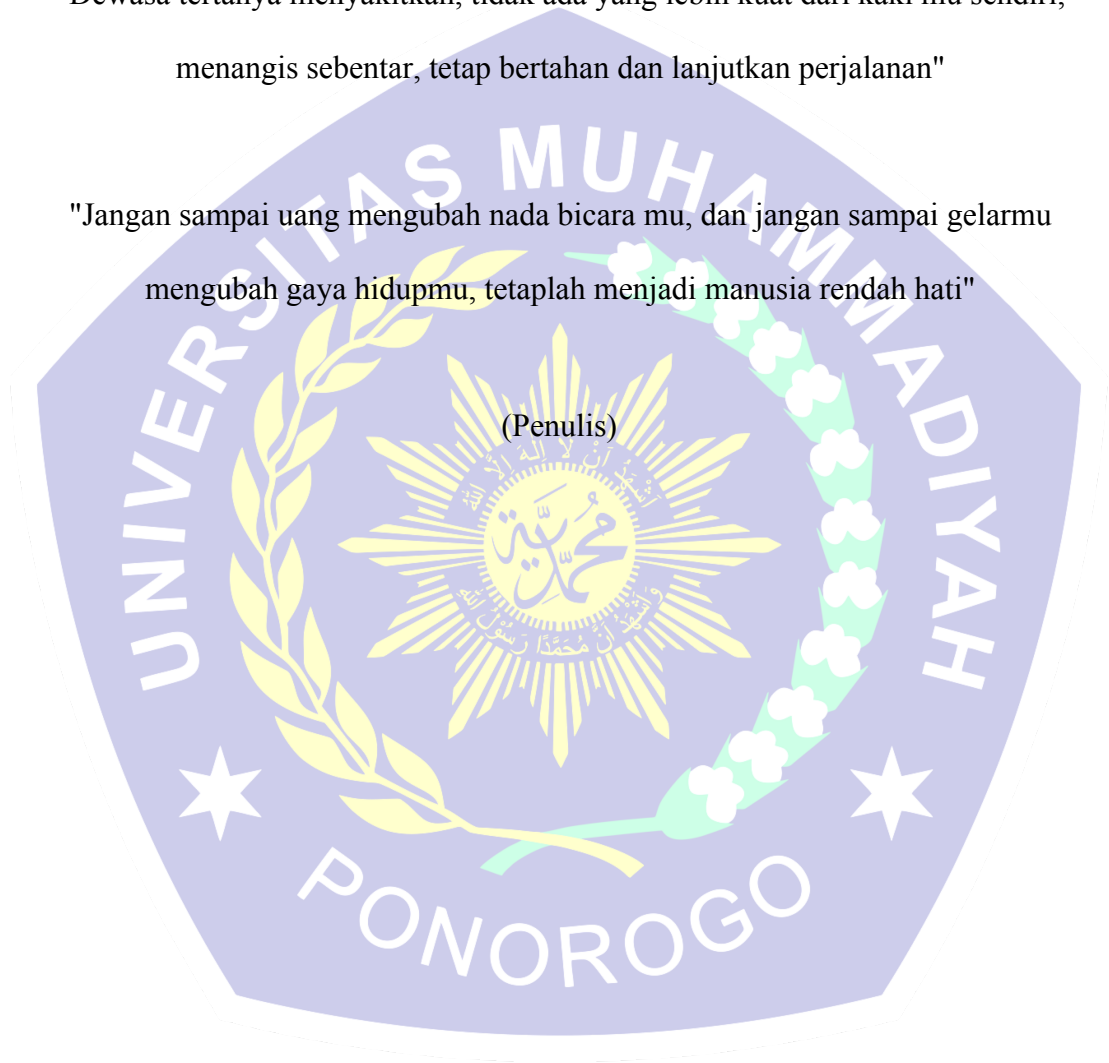
## MOTTO

"Jangan mempersulit jika tidak mau di persulit, sejauh apapun kita mengejar dunia  
garis finisnya tetaplah kematian"

"Dewasa ternyata menyakitkan, tidak ada yang lebih kuat dari kaki mu sendiri,  
menangis sebentar, tetap bertahan dan lanjutkan perjalanan"

"Jangan sampai uang mengubah nada bicara mu, dan jangan sampai gelarmu  
mengubah gaya hidupmu, tetaplah menjadi manusia rendah hati"

(Penulis)





## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN.....	vi
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Manajemen.....	8
2. Manajemen Pemasaran.....	11
3. Kewirausahaan.....	13
4. <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	15
5. <i>Lifestyle</i> .....	19
6. Kepuasan Konsumen.....	22
7. <i>Customer Loyalty</i> .....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis.....	30
BAB III.....	34

METODE PENELITIAN.....	34
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	34
C. Metode Pengambilan Data.....	36
1. Data Primer.....	36
2. Skala Pengukuran.....	36
D. Definisi Operasional Variabel.....	37
E. Metode Analisis Data.....	39
1. Uji Instrumen.....	39
2. Uji Asumsi Klasik.....	40
3. Alat Analisis.....	41
4. Uji Hipotesis.....	43
BAB IV.....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
2. Karakteristik Responden.....	47
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4. Uji Instrumen.....	59
5. Uji Asumsi Klasik.....	61
6. Analisis Data.....	64
7. Uji Hipotesis.....	68
B. Pembahasan.....	73
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2. Skala Pengukuran Likert.....	37
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Profesi.....	49
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	50
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap <i>Word Of Mouth</i> ( $X_1$ ).....	51
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap <i>Lifestyle</i> ( $X_2$ ).....	53
Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen ( $X_3$ ).....	55
Tabel 11. Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	57
Tabel 12. Hasil Pengujian Validitas.....	60
Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 14. Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 18. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	67
Tabel 19. Hasil Uji t.....	68
Tabel 20. Hasil Uji F.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2. Logo Minuman Dingin Koe.....	47
Gambar 2. Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1.....	69
Gambar 3. Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2.....	70
Gambar 4. Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3.....	71
Gambar 5. Daerah Penolakan H04 dan Penerimaan Ha4.....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	90
Lampiran 3. Identitas Responden.....	95
Lampiran 4. Karakteristik Responden.....	97
Lampiran 5. Jawaban Responden.....	98
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas.....	103
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 8. Hasil Asumsi Klasik.....	108
Lampiran 9. Hasil Analisis Data.....	110
Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis.....	111
Lampiran 11. Distribusi Nilai r Tabel.....	112
Lampiran 12. Distribusi Nilai t Tabel.....	115
Lampiran 13. Distribusi Nilai F Tabel.....	117
Lampiran 14. Berita Acara.....	120
Lampiran 15. Foto Kedai Dingin Koe.....	122

