

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI WARUNG
BAKSO MANDIRI PAK PON PONOROGO**

SKRIPSI



NAMA : AHMAD ABDUL MANAN

NIM : 16413990

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI WARUNG
BAKSO MANDIRI PAK PON PONOROGO**



SKRIPSI

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

NAMA : AHMAD ABDUL MANAN
NIM : 16413990
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) terhadap Keputusan Pembelian Produk di Warung Bakso Mandiri Pak Pon Ponorogo

Nama : Ahmad Abdul Manan

NIM : 16413990

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 01 April 1998

Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 6 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra. Umi Farida., MM
NIDN/NIDK: 0710016101



Edi Santoso, SE., MM
NIDN/NIDK: 0711037401

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE., MM
NIP : 0196305051990032003

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

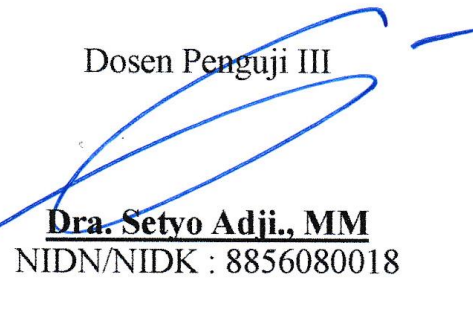
Dosen Penguji III



Dra. Umi Farida., MM
NIDN/NIDK: 0710016101



Titi Rapini, SE., MM
NIDN/NIDN: 0005056301



Dra. Setyo Adji., MM
NIDN/NIDK : 8856080018

MOTTO

“ Setiap orang punya jalan yang berbeda untuk sampai pada kesuksesan, jangan bandingkan prosesmu dengan proses orang lain, karena sesungguhnya keberhasilan dimulai dari diri sendiri”.

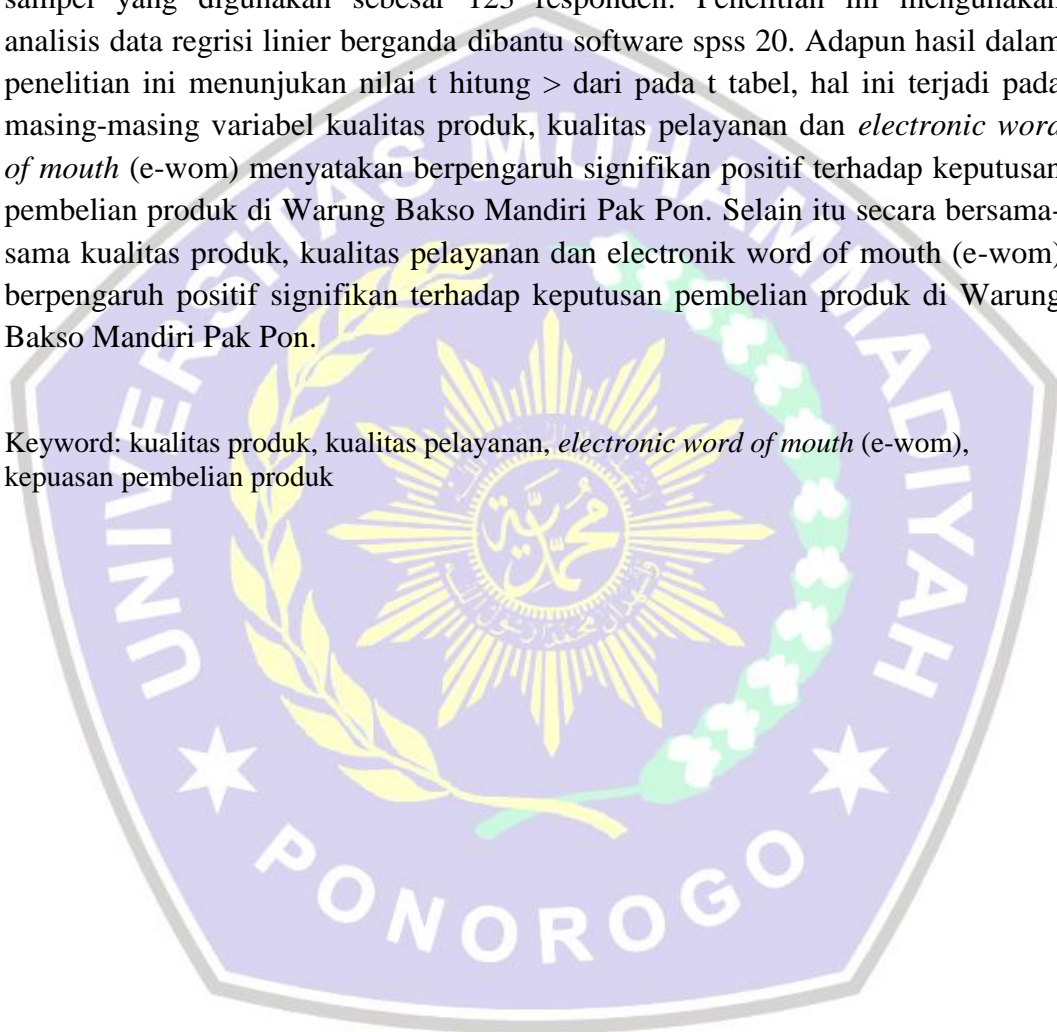
(Ahmad Abdul Manan)



RINGKASAN

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *electronic word of mouth* terhadap keputusan pembelian produk di Warung Bakso Mandiri Pak Pon Ponorogo. Penelitian ini dilakukan pada konsumen Warung Bakso Mandiri Pak Pon yang bertindak sebagai populasi penelitian, sedangkan untuk pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan metode pengambilan sampel cara *purposive sampling*. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebesar 123 responden. Penelitian ini menggunakan analisis data regresi linier berganda dibantu software spss 20. Adapun hasil dalam penelitian ini menunjukkan nilai t hitung > dari pada t tabel, hal ini terjadi pada masing-masing variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan *electronic word of mouth* (e-wom) menyatakan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian produk di Warung Bakso Mandiri Pak Pon. Selain itu secara bersama-sama kualitas produk, kualitas pelayanan dan *electronic word of mouth* (e-wom) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian produk di Warung Bakso Mandiri Pak Pon.

Keyword: kualitas produk, kualitas pelayanan, *electronic word of mouth* (e-wom), kepuasan pembelian produk



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat limpahan rahmat, nikmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Produk di Warung Bakso Mandiri Pak Pon Ponorogo”.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi sekaligus selaku Dosen pembimbing Satu yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan semangat serta berbagai solusi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Edi Santoso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Dua yang juga telah memberikan bimbingan, motivasi dan semangat serta berbagai solusi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak, ibu dan keluarga tercinta, atas ridho, do'a, dukungan, dan semangatnya yang luar biasa hingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
6. Bapak Poniran selaku pemilik Warung Bakso Mandiri Pak Pon Ponorogo, beserta karyawannya yang telah memperbolehkan penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.

7. Segenap dosen dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, khususnya jurusan Manajemen yang telah banyak membantu kami untuk dapat melaksanakan studi.
8. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan tahun 2016 Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
9. Teruntuk calon zawja, Mahdhaniah Rohmatullah yang telah senantiasa menjadi perempuan yang selalu memberi motivasi, semangat, serta mendo'akan sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga kebaikan anda dibalas Allah SWT.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan hanya do'a yang tulus yang dapat penulis berikan untuk yang telah kalian berikan. "satu kebaikan yang kalian berikan, semoga Allah SWT membalasnya dengan seribu kebaikan". Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh mahasiswa, khususnya bagi penulis dan pembaca skripsi ini pada umumnya.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb

Ponorogo, 6 Agustus 2020

Penulis

Ahmad Abdul Manan
NIM.16413990

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan 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 Insitusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan 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, 6 Agustus 2020



Ahmad Abdul Manan
NIM : 16413990

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori	9
A. Marketing Mix.....	9
B. Produk	11
C. Kualitas Produk	13
D. Kualitas Pelayanan	16
E. <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM)	18

F. Perilaku Konsumen	24
G. Keputusan Pembelian	31
2.2. Penelitian Terdahulu.....	34
2.3. Kerangka Pemikiran	37
2.4. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	41
3.2. Populasi dan Sampel	41
3.3. Data yang dibutuhkan.....	42
3.3.1. Data Primer	42
3.3.2. Data Sekunder	44
3.4. Definisi Operasional Variabel	44
3.4.1. Variabel Independen	44
3.4.2. Variabel Dependen.....	45
3.5. Metode Analisis Data	46
3.5.1. Uji Instrumen	46
3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.5.3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.5.4. Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Hasil Penelitian.....	52
4.1.1. Profil Warung Bakso Mandiri Pak Pon.....	52
4.1.2. Visi dan Misi Warung Bakso Mandiri Pak Pon.....	52
4.1.3. Kualitas Produk di Warung Bakso Mandiri Pak Pon.....	53

4.1.4.	Kualitas Pelayanan di Warung Bakso Mandiri Pak Pon.....	53
4.1.5.	E-WOM di Warung Bakso Mandiri Pak Pon.....	53
4.2.	Deskripsi Responden.....	54
4.2.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2.2.	Berdasarkan Usia.....	55
4.2.3.	Berdasarkan Penghasilan.....	56
4.2.4.	Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
4.3.	Tanggapan Responden.....	58
4.3.1.	Variabel Kualitas Produk (X1).....	58
4.3.2.	Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	61
4.3.3.	Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i> / E-WOM (X3).....	64
4.3.4.	Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	67
4.3.5.	Uji Instrumen.....	70
4.3.6.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
4.3.7.	Analisis Koefisien Diterminasi (R^2).....	75
4.3.8.	Uji Hipotesis.....	76
4.4.	Pembahasan.....	80
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Warung Bakso Mandiri Pak Pon Ponorogo.....	80
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Warung Bakso Mandiri Pak Pon Ponorogo.....	81
4.4.3.	Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> / E-WOM (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Warung Bakso Mandiri Pak Pon Ponorogo.....	83

4.4.4. Pengaruh Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), E-WOM (X3) Secara Bersama-sama Terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Warung Bakso Mandiri Pak Pon Ponorogo	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	91



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Bakso dan Mie Ayam Pak Pon	5
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel E-WOM	65
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.11 Hasil Analisis Linier Berganda.....	74
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Diterminasi.....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan).....	79

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Model Perilaku Konsumen	29
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	95
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA	99
LAMPIRAN 3 DESKRIPSI RESPONDEN	105
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDILITAS	106
LAMPIRAN 5 HASIL UJI RELIABILITAS	109
LAMPIRAN 6 HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA	110
LAMPIRAN 7 TABEL R	111
LAMPIRAN 8 TABEL T	112
LAMPIRAN 9 TABEL F	113

