

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN UD SRI MULYO AGUNG)**



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 : Rega Ariza Bayu Putra
NIM : 15413879
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM), PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN UD SRI MULYO AGUNG)**



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 : Rega Ariza Bayu Putra
NIM : 15413879
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Word Of Mouth* (WoM), Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen UD Sri Mulyo Agung)

Nama : Rega Ariza Bayu Putra

NIM : 15413879

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 12 Mei 1996

Program Studi : Manajemen

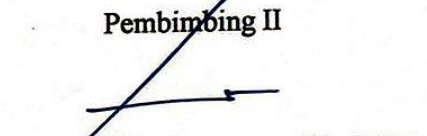
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 19 Januari 2022

Pembimbing I


(Dr. Heri Wijayanto, MM)
NIDN. 0025057401

Pembimbing II


(Dr. Hadi Sumarsono, SE., MM)
NIDN. 0008057601

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi

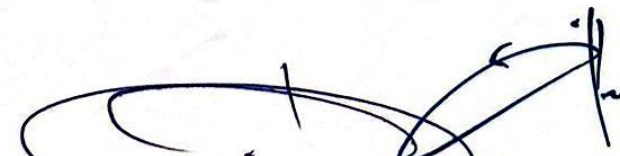

(Dr. Hadi Sumarsono, SE., MM)
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota


(Dr. Heri Wijayanto, MM)
NIDN. 0025057401


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


(Eka Destriyanto Pristi A.S.AB., MM)
NIDN. 0711128404

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada ibu Sumasri dan Alm. Bapak Ashari.

Terimakasih untuk semua do'a-do'a kalian.



MOTTO

Aku adalah Aku



RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Word of Mouth* (WoM), Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan secara parsial dan simultan terhadap Keputusan Pembelian UD Sri Mulyo Agung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *consumen bussiness* yang melakukan pembelian di UD. Sri Mulyo Agung. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai anggota sampel. Hal ini dilakukan karena populasi yang relatif kecil. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Teknik Analisa data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Word of Mouth* (WoM) terhadap keputusan pembelian. Diperoleh nilai T hitung sebesar 3.947 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil analisis regresi menunjukkan variabel *Word of Mouth* (WoM) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Diperoleh nilai T hitung sebesar 5.053 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil analisis regresi menunjukkan variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Diperoleh nilai T hitung sebesar 5.053 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil analisis regresi menunjukkan variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara bersama-sama hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Word of Mouth* (WoM), Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian beras di UD. Sri Mulyo Agung. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji F yang mempunyai nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul: “Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen UD Sri Mulyo Agung)” dimaksudkan untuk memenuhi syarat penyelesaian studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, untuk memperoleh gelar Strata Satu.

Atas bantuan semua pihak, tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua, Ibu Sumasri dan Alm. Bapak Ashari, Keluarga dan orang-orang terdekat yang telah memberikan dukungan dan do'a restu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
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. Sri Hartono, SE., MM, selaku dosen wali.
5. Dr. Heri Wijayanto, MM, selaku dosen pembimbing I skripsi yang dengan sabar memberikan masukan, arahan, demi kemajuan pengerjaan skripsi ini.
6. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing II skripsi yang dengan teliti dan penuh kesabaran dalam membimbing demi prospek kemajuan skripsi ini.
7. Staff dan teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah

Ponorogo yang telah membantu kelancaran penelitian ini.

8. Dan semua pihak yang tidak penulis bisa sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Disadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut.

Ponorogo, 25 Januari 2022
Penyusun


Rega Ariza Bayu Putra



PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan 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 di suatu Institusi 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, 19 Januari 2022


Ariza Bayu Putra)
NIM/ 15413879

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHANii
PERSEMBAHANiii
MOTTO	iv
RINGKASANv
KATA PENGANTARvi
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABELxi
DAFTAR GAMBARxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Ruang Lingkup Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
C. Metode Pengambilan Data	23
D. Definisi Operasional Variabel.....	24
E. Metode Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian.....	31
B. Hasil Uji Analisis Data.....	41

C. Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Penjualan Beras UD Sri Mulyo Agung Tahun 2018	1
Tabel 2. 1	Penelitian terdahulu	14
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	34
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	35
Tabel 4. 4	Tanggapan Responden Terhadap variabel <i>Word of Mouth</i>	36
Tabel 4. 5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan	37
Tabel 4. 6	Tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan pelanggan	39
Tabel 4. 7	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	40
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4. 9	Hasil uji reliabilitas variabel penelitian.....	43
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.12	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi (R^2)	50
Tabel 4.14	Hasil Uji t (Parsial).....	51
Tabel 4.15	Hasil Uji F atau Simultan	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4. 2	Gedung Penggilingan Padi UD Sri Mulyo Agung.....	32
Gambar 4. 3	Hasil Uji Heterokedastisitas (<i>scatterplot</i>).....	45
Gambar 4. 4	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Word of Mouth</i> (X_1).....	52
Gambar 4. 5	Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan Variabel Pelayanan (X_2) 53	
Gambar 4. 6	Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan Variabel Kepercayaan Pelanggan (X_3).....	54
Gambar 4. 7	Kurva Uji F.....	55

