

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* , DAN  
*BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN  
PADA UMKM PUTRA PONOROGO**



**SKRIPSI**

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

Nama : Ahlam Rifqi Narwanto

NIM : 20415342

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2026**

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth*, dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada UMKM Putra Ponorogo

Nama : Ahlam Rifqi Narwanto

NIM : 20415342

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 9 Juni 2001

Program Studi : Manajemen

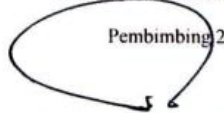
Isi dan Format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 26 Januari 2026

Pembimbing 1

  
Naning Kristiyana, SE., M.M  
NUPTK. 2253753654230083

Pembimbing 2

  
Dr. Wijianto, SE., M.M  
NUPTK. 2758763664130222

Mengetahui

  
Fakultas Ekonomi  
Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si.  
NIK. 1970101619990412

Dosen Penguji

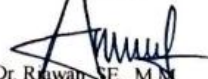
Penguji 1

  
Naning Kristiyana, SE., M.M  
NUPTK. 2253753654230083

Penguji 2

  
Dr. Sri Hartono, SE., M.M  
NUPTK. 9562749652110033

Penguji 3

  
Dr. Riwan, SE., M.M  
NUPTK. 537763664131113

## RINGKASAN

Keputusan pembelian merupakan tahap akhir dari sebuah promosi, ketika seseorang telah mempunyai banyak informasi tentang produk yang ingin dibelinya maka seseorang tersebut akan memikirkan beberapa pertimbangan untuk memutuskan sebuah pembelian, oleh karena itu diperlukannya strategi pemasaran yang tepat sasaran salah satunya keputusan pembelian yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, *word of mouth*, dan *brand image*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *word of mouth*, dan *brand image* terhadap keputusan pembelian pada UMKM Putra Ponorogo. Populasi penelitian ini tidak diketahui jumlahnya secara pasti. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 75 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengambilan data menggunakan angket. Pengukuran data menggunakan skala liker. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, *word of mouth*, dan *brand image*, berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada UMKM Putra Ponorogo.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alikum Wr.Wb*

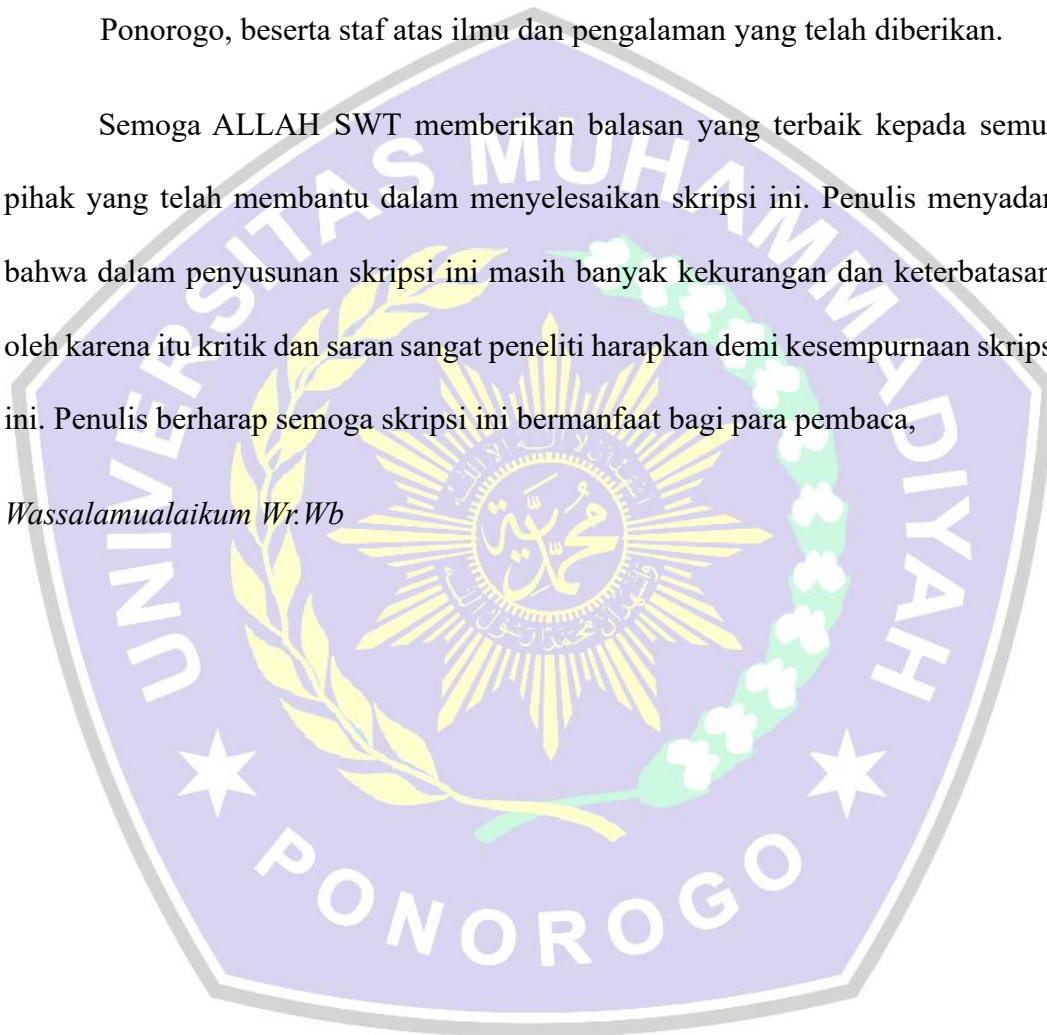
Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, WORD of MOUTH, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA UMKM PUTRA PONOROGO”**. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kesulitan yang dihadapi, tetapi berkat bantuan, dukungan, dan do'a dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih tulus dan hormat kepada :

1. Allah SWT dengan segala Rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Slamet Santoso, S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

5. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Wijianto, SE., MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, beserta staf atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca,

*Wassalamualaikum Wr.Wb*



## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

### PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, skripsi ini pada dasarnya 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 sepengetahuan 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, 26 Januari 2026

Penulis



Ahlan Rifqi Narwanto

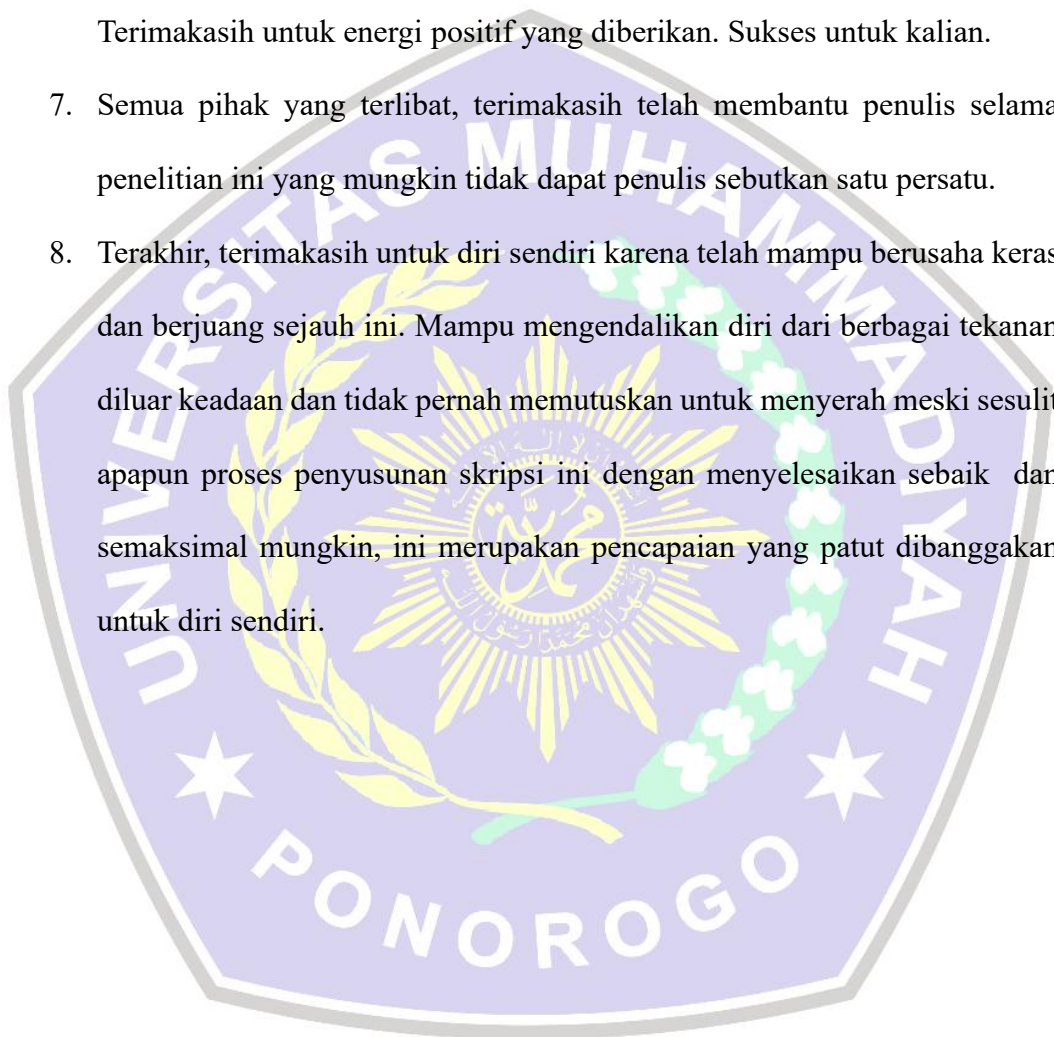
## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran yang luar biasa.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai bantuan pihak. Sebagai ungkapan rasa cinta dan terimakasih, karya tulis Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Sembah sujud serta Syukur kepada ALLAH SWT, taburan cinta dan kasih sayangmu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta, atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Purwanto dan Ibu Sunarmi yang selalu memberikan dukungan dan do'a setiap penyusunan dan pengerjaan skripsi. Beruntung sekali saya memiliki orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang terbaik untuk anak-anaknya. Serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
3. Sakila Widia Antika, yang selalu mendukung saya, mendoakan, dan mendorong penulis untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan dukungan dan arahan penuh sehingga penulis bisa terus termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini

5. Bapak Dr. Wijianto, SE., MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan dukungan dan arahan penuh sehingga penulis bisa terus termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Teman seperjuangan, Manajemen F Angkatan tahun 2020, terimakasih sudah kebersamaan saya berproses dalam menghadapi dunia perkuliahan. Terimakasih untuk energi positif yang diberikan. Sukses untuk kalian.
7. Semua pihak yang terlibat, terimakasih telah membantu penulis selama penelitian ini yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah meski sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.



## MOTTO

“Kamu tidak bisa kembali dan mengubah awal, tetapi kamu selalu bisa memulai di mana kamu berada dan mengubah akhirnya.”

(C.S. Lewis)

"Bangunlah pagi hari untuk mencari rezeki dan kebutuhan-kebutuhanmu.

Sesungguhnya pada pagi hari terdapat barakah dan keberuntungan."

(HR At-Thabrani dan Al-Bazzar)



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
1. Manajemen.....	8
2. Manajemen Pemasaran .....	10
3. Kualitas Pelayanan .....	15
4. <i>Word of Mouth</i> .....	18
5. <i>Brand Image</i> .....	21
6. Keputusan Pembelian .....	23
2.2 Peneliti Terdahulu.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	36
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi Penelitian.....	36
2. Sampel Penelitian .....	37

3.3 Metode Pengambilan Data.....	37
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5 Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	49
1. Deskripsi Objek Peneltian .....	49
2. Deskripsi Responden.....	51
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
4. Analisis Data.....	60
4.2 Pembahasan.....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARA .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Konsumen yang membeli barang dan jasa di UMKM Putra Ponorogo.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 3. 1 Skala Likert.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin Responden.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik Menurut Usia Yang Dimiliki Responden.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4. 3 Karakteristik Menurut Pendidikan Responden.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Word Of Mouth.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel Brand Image.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4. 7 Tanggapan responden variabel Keputusan Pembelian.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regersi Linier Berganda.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4. 11 Hasil Analisis Koefisien Diterminasi.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4. 12 Hasil Uji T.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4. 13 Hasil Uji F.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	79
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	82
Lampiran 3 Deskripsi Responden .....	89
Lampiran 4 Uji Instrumen .....	90
Lampiran 5 Reliabilitas .....	92
Lampiran 6 Analisis .....	93
Lampiran 7 Uji Hipotesis .....	93
Lampiran 8 SURAT KETERANGAN PLAGIASI .....	95



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 4. 1 Grafik Batang Jenis Kelamin Responden.....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4. 2 Grafik Batang Usia Responden.....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 4. 3 Grafik Batang Jenjang Pendidikan.....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 4. 4 Kurva Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian ....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 4. 5 Kurva Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian.....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar 4. 6 Kurva Brand Image terhadap Keputusan Pembelian.....</b>	<b>69</b>

