

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA RUMAH MAKAN BANDENG PAK ELAN 2 GRESIK**



Oleh:

AGUNG SETIYO PUTRO

NPM : 14.1.02.08708

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA RUMAH MAKAN BANDENG PAK ELAN 2 GRESIK**



Oleh:

AGUNG SETIYO PUTRO

NPM : 14.1.02.08708

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA RUMAH MAKAN BANDENG PAK ELAN 2 GRESIK**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Pemasaran

Oleh:

AGUNG SETIYO PUTRO

NPM: 14.1.02.08708

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA RUMAH MAKAN BANDENG PAK ELAN 2 GRESIK**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**AGUNG SETIYO PUTRO
NPM : 14.1.02.08708**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 13 Oktober 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.

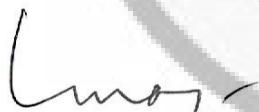
Anggota : 1. Dr. Ir. Imam Hidayat, M.M.

2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

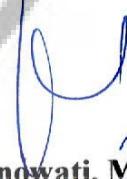
Oleh:

Dosen Pembimbing



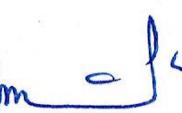
Dr. Ir. Imam Hidayat, M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadzirah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **AGUNG SETIYO PUTRO**
N.P.M : **14.1.02.08708**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA RUMAH MAKAN BANDENG PAK ELAN 2 GRESIK**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 Oktober 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 Oktober 2018



Agung Setiyo Putro

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Agung Setiyo Putro
NPM : 1410208708
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Lamongan/ 04 April 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3/3
Alamat Rumah : Dsn.Dukuh 01/03. Kec.Tikung. Kab.Lamongan
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : H. Suwarto S.E
Alamat Rumah/ Telepon : Dsn.Dukuh 01/03. Kec.Tikung. Kab.Lamongan / 08123288073
Alamat Kantor/ Telepon : -
Pekerjaan/ Jabatan : - Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Dukuh Agung II Lamongan tahun 2007
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Tikung Lamongan tahun 2010
3. Tamat SLTA di SMAN 1 Kembangbaru Lamongan tahun 2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | Surabaya | I – VIII | 2014-2018 | - |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
| - | - | - | - |

Dibuat dengan sebenarnya

Agung Setiyo Putro

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN BANDENG PAK ELAN 2 GRESIK”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Triyonowati, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Ir. Imam Hidayat, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaiannya skripsi ini.
4. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E.,M.M selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bantuan ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Suwarto dan Siti Rukayah yang selama ini selalu memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Kepada kakak terbaik dan tersayang saya Wahyu Nurhidayati, Muhammad Syafi'i, dan Dwi Nurhadiansyah serta saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Ladiestya Vegha Soraya yang selalu memberikan perhatian dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sarjana
9. Kepada sahabat terbaik saya yaitu Fathur Rossi dan Syamsudin Al Hamdi yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta banyak meluangkan waktu untuk menemani saya di saat kapanpun.
10. Tidak lupa pula kepada semua teman baik saya Ryanda Rahmadhana, Riky Mufti Ghazali, Ifan Warda, Lie Ronni Sanjaya, Donni Aji, Bagus Ariyanto, Stevanus Yulio, Abdul Majid dan Ryan Anggada) yang sudah menjadi teman baik selama menempuh perkuliahan hingga saat ini.
11. Seluruh kawan-kawan SM-2 tercinta seangkatan tahun 2014 yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini

serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 13 Oktober 2018

Agung Setiyo Putro

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI | ii |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| <i>ABSTRACT</i> | xvii |
| BAB 1 : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 10 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 11 |
| BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN | |
| HIPOTESIS | 12 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 12 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran | 12 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 13 |
| 2.2 Kualitas Produk | 14 |
| 2.2.1 Pengertian Produk | 14 |
| 2.2.2 Kualitas Produk | 14 |
| 2.2.3 Tingkatan Produk | 15 |
| 2.2.4 Indikator Kualitas Produk | 16 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.3.2 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan | 19 |
| 2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan | 20 |
| 2.4 <i>Word of Mouth (WOM)</i> | 22 |
| 2.4.1 Pengertian <i>Word of Mouth (WOM)</i> | 22 |
| 2.4.2 Karakteristik <i>Word of Mouth (WOM)</i> | 25 |
| 2.4.3 Indikator <i>Word of Mouth (WOM)</i> | 27 |
| 2.5 Keputusan Pembelian | 27 |
| 2.5.1 Definisi Keputusan Pembelian | 27 |
| 2.5.2 Proses Pengambilan Keputusan | 29 |
| 2.5.3 Indikator Keputusan Pembelian | 30 |

| | |
|---|-----------|
| 2.6 Hubungan Antar Variabel | 31 |
| 2.6.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian | 31 |
| 2.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 32 |
| 2.6.3 Hubungan <i>Word of Mouth</i> (WOM) Terhadap Keputusan Pembelian | 33 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu | 35 |
| 2.8 Rerangka Konseptual | 37 |
| 2.9 Perumusan Hipotesis | 37 |
| BAB 3 : METODA PENELITIAN | 39 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi Penelitian | 39 |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | 39 |
| 3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian | 39 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel | 40 |
| 3.2.1 Teknik Sampling | 40 |
| 3.2.2 Penentuan Jumlah Sampel | 40 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 41 |
| 3.3.1 Jenis Data..... | 41 |
| 3.3.2 Sumber Data | 41 |
| 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 42 |
| 3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel | 43 |
| 3.4.1 Variabel..... | 43 |
| 3.4.2 Definisi Operasional Variabel | 43 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 50 |
| 3.5.1 Analisis Deskriptif | 50 |
| 3.5.2 Uji Instrumen | 51 |
| 3.5.3 Analisis Linier Berganda | 52 |
| 3.5.4 Uji Asumsi Klasik..... | 53 |
| 3.5.5 Uji F | 55 |
| 3.5.6 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2) | 55 |
| 3.5.7 Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2) | 56 |
| 3.5.8 Pengujian Hipotesis | 56 |
| BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 57 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 57 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan | 57 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 57 |
| 4.2.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian..... | 57 |
| 4.3 Analisis Data | 59 |
| 4.3.1 Analisis Deskriptif | 59 |
| 4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 67 |
| 4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 69 |
| 4.3.4 Uji Asumsi Klasik..... | 72 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3.5 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness Of Fit</i>)..... | 76 |
| 4.3.6 Pengujian Hipotesis | 78 |
| 4.4 Pembahasan..... | 81 |
| BAB 5 : PENUTUP | 85 |
| 5.1 Simpulan | 85 |
| 5.2 Keterbatasan | 86 |
| 5.3 Saran | 87 |
| JADWAL PENELITIAN | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |
| LAMPIRAN | 92 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1. Penelitian Terdahulu | 35 |
| 2. Kelas Interval | 50 |
| 3. Karakteristik Usia..... | 58 |
| 4. Karakteristik Jenis Kelamin | 59 |
| 5. Kelas Interval | 60 |
| 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk | 62 |
| 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan..... | 64 |
| 8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Word of Mouth</i> (WOM) | 65 |
| 9. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian | 67 |
| 10. Hasil Uji Validitas..... | 68 |
| 11. Hasil Uji Reabilitas | 69 |
| 12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficient ^a | 70 |
| 13. Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Tes | 72 |
| 14. Hasil Uji Multikolinearitas..... | 74 |
| 15. Hasil Uji Kelayakan Model (uji F) ANOFA ^a | 76 |
| 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2) | 77 |
| 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Coefficients ^a | 78 |
| 18. Hasil Pengujian Hipotesis penelitian | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 1. Keputusan Pembelian..... | 29 |
| 2. Rerangka Konseptual | 37 |
| 3. Grafik Uji Normalitas Data | 73 |
| 4. Grafik Uji Heteroskedastisitas | 75 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisioner
2. Tabulasi Hasil Kuisioner
3. Hasil *Output*SPSS
4. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Pengantar Ijin Riset dari STIESIA
7. Surat Keterangan Selesai Riset
8. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi
9. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian
10. Hasil Plagiasi