

**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

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Ir. Imam Hidayat, M.M.

Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijih 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. Suwanto 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 Kembangbahu 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 kehadiran 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 terselesaikannya 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 bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Suwanto 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. Ladiesty Vega 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 SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG 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
ABSTRACT	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</i> (WOM)	22
2.4.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i> (WOM)	22
2.4.2 Karakteristik <i>Word of Mouth</i> (WOM)	25
2.4.3 Indikator <i>Word of Mouth</i> (WOM)	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) ANOVA ^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. Kuisisioner
2. Tabulasi Hasil Kuisisioner
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

