

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Survei pada konsumen kedai kopi paste Kuningan)

SKRIPSI

Bertujuan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Oleh

REFA AHMAD FAUZI

20190510036



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUNINGAN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN
PENGURUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Survei pada konsumen kedai kopi paste)

Disusun Oleh :
Refa Ahmad Fauzi
20190510036

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 09 Oktober 2024 dihadapan Dewan Penguji, skripsi ini disahkan sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Susunan Dewan Penguji

Penguji I



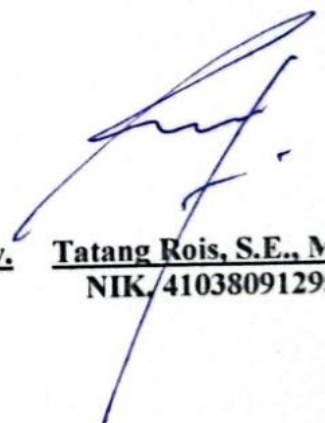
Dr. H. Ayus A. Yusuf, S.E., M.Si
NIP. 1971088012000031002

Penguji II



Dr. Rina Masruroh, S.E., ME.Sy.
NIK. 41038091296

Penguji III



Tatang Rois, S.E., M.Si
NIK. 41038091295

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGURUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Survei pada konsumen kedai kopi paste)

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING

Kuningan, Oktober 2024

Pembimbing I



Dr. H. Avus A. Yusuf, SE., M.Si
NIP. 1971088012000031002

Pembimbing II



H. Ilham Akbar, S.E., M.Si
NIK. 410104700197

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si
NIK. 41038971054

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Rina Masruroh, S.E., ME.Sy.
NIK. 41038091296

PERNYATAAN OTENTISITAS

Bismillaahirrahmaanirrahim,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, nama **REFA AHMAD FAUZI**, Nomor Induk Mahasiswa **20190510036** menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh *Word Of Mouth* Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian** (Survei pada konsumen kedai kopi paste Kuningan) beserta isinya adalah benar karya sendiri, bukan merupakan hasil jiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Kuningan, Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



REFA AHMAD FAUZI
NIM. 20190510036

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“ Hidup Bagaikan Pesawat Kertas, Terbang Dan Pergi
Menggapai Impian ”

PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk Kedua Orang Tua Saya
Dan Keluarga Saya, Karena Berkat Do'a Serta Dukungan
Mereka Saya Bisa Sampai Ke Titik Ini Dengan Rasa Lega Dan
Bangga.

ABSTRAK

REFA AHMAD FAUZI. 20190510036. 2024. PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (survey pada kedai kopi paste). Pembimbing 1 oleh: Dr. H. Ayus H Yusuf. M.Si dan Pembimbing II oleh : H. Ilham Akbar, SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : Pengaruh *Word Of Mouth* Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden, yaitu konsumen kedai kopi paste. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan teknik Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan program SPSS *for Windows* 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci: *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

REFA AHMAD FAUZI. 20190510036. 2024 THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH AND PRODUCT QUALITY ON PURCHASING DECISIONS (survey of paste coffee shops). Advisor 1 by : Dr. H. Ayus H Yusuf. M.Si and Advisor II by : H. Ilham Akbar, SE., M.Si

This study aims to examine the influence of Word of Mouth and Product Quality on Purchase Decisions. It employs a quantitative approach with a descriptive method. Data collection was conducted through questionnaires distributed to respondents, specifically consumers of Paste coffee shop. The sample consisted of 100 respondents. Data analysis utilized Instrument Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Test, and Hypothesis Testing using SPSS for Windows 24.0. The results indicate that Word of Mouth has a positive and significant effect on Purchase Decisions, and Product Quality also has a positive and significant effect on Purchase Decisions.

Keywords: Word Of Mouth, Product Quality, Purchasing Decisions.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuni-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (survey pada kedai kopi paste).”**. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kesalahan dan kekurangan yang penulis perbuat sebagai akibat dari pengetahuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan demi perbaikan selanjutnya.

Tidak lupa dengan segala hormat dan rasa syukur, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan memfasilitasi penulis selama menyusun skripsi ini. Semoga apa yang telah dilakukan menjadi amal kebaikan dan keberkahan.

Kuningan, Mei 2024

REFA AHMAD FAUZI
NIM. 20190510036

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata (S1) di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kuningan. Penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya restu dan ridho dari Tuhan yang Maha Esa dan berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Yth :

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak dan Ibu saya, yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terimakasih atas semua cinta yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada saya, setiap waktu Ibu dan Bapak tiada henti mendoakan saya. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terimakasih telah menjadi orang tua yang sempurna dan luar biasa.
2. Bapak Dr. H. Ayus A. Yusuf, SE., M.Si Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya serta selalu memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak H. Ilham Akbar, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya serta selalu memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Kuningan.
5. Ibu Dr. Lili Karmelia Fitriani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kuningan.
6. Bapak Vigory Gloriman Manalu, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kuningan yang telah

memberikan ilmu, pengalaman, motivasi, serta arahan selama masa perkuliahan.

8. Seluruh Staf Program Studi Manajemen, Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi, Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi, Staf Pelayanan Universitas Kuningan, Staf Perpustakaan Universitas Kuningan, dan seluruh pihak jajaran keamanan Universitas Kuningan yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Rekan Rekan IPNAGA, Aang, Yusuf, Mustafa, Ikmal, Rivan, Ara, Sadili, Pajri, Asep Harsono, Jujun, Adit, Alvin dan untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu Saya ucapkan Terimakasih yang telah bersedia membantu penulis, meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan.
10. Rekan Rekan TORUBA, Bayu, Aldi, Anggi, Maulana, Zidan, Dodi, Uci, Zayen dan untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu Saya ucapkan Terimakasih yang telah bersedia membantu penulis, meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan.
11. Rekan Rekan Warung Trasher , Dimas, Nana, Sendy, Alvin, Yusuf, Opik, Ade, dan untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu Saya ucapkan Terimakasih yang telah bersedia membantu penulis, meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan.
12. Rekan Rekan Overdoshit, Nana Kusmana, Alvian, Pajri, Danu, Fazri, Fensar, Drajat, dan untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu Saya ucapkan Terimakasih yang telah bersedia membantu penulis, meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan.
13. Rekan Rekan Seperjuangan, Windu Pamungkas, Wisnu Gunawan, Yuri Ristiaji, Dria Sustian, Difki Andrian, Alif, Adit, Riki dan untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu Saya ucapkan Terimakasih yang telah bersedia membantu penulis, meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan.
14. Kepada diri saya sendiri, Terimakasih sudah berjuang sampai titik ini. Akhir kata, semoga Allah membalas semua kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang

berkepentingan.

Akhir kata penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita semua. Amin.

Penulis,

REFA AHMAD FAUZI

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
PERNYATAAN OTENTITAS	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Word Of Mouth.....	8
2.1.2 Kualitas Produk.....	11
2.1.2.1Pengertian Kualitas Produk	11
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	11
2.1.2.3Indikator Kualitas Produk	13
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	14
2.1.3.1Pengertian Keputusan Pembelian	14

2.1.3.2 Dimensi Keputusan Pembelian.....	15
2.1.3.3 Indikator Keputusan pembelian.....	15
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	17
2.2.2 Hubungan Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian	17
2.3 Penelitian Terdahulu.....	18
2.4 Kerangka Berpikir	26
2.5 Hipotesis.....	27
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Oprasional Variabel.....	29
3.2.2 Variabel Dependen (Y)	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.3.3 Sampel.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.5.2 Uji Validitas	33
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	35
3.6 Metode Analisis Data	36
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas	38
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	39
3.6.4 Analisis Stastistik	39
3.6.4.2 Analisis Koefisien Determibasi (R^2).....	40
3.6.5 Analisis Uji Hipotesis.....	41
3.6.5.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	41
3.6.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji f).....	42
BAB IV	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	44

4.1.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	44
4.1.2	Gambaran Umum Responden	44
4.1.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.2.3	Diskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.	45
4.1.3	Uji Instrumen.....	46
4.1.4	Uji Reliabilitas.....	48
4.1.5	Analisis Deskriptif.....	49
4.1.5.2	Gambaran Variabel Kualitas Produk (X2)	49
4.1.5.3	Gambaran Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	50
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.6.2	Uji Multikolinearitas.....	52
4.1.6.3	Uji Heteroskedastisitas	53
4.1.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.1.8	Koefesien Determinasi (R^2).....	55
4.1.9	Uji Hipotesis.....	56
4.1.9.1.2	Uji f (Simultan).....	56
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pendapatan Kedai Kopi PasteTahun 2018 - 2023	2
Tabel 2. 1 Tabel Peneliatian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Rentang Nilai Skor Angket	33
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelami	44
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	45
Tabel 4. 4 Hasil uji validitas variabel Word Of Mouth.....	46
Tabel 4. 5 Hasil uji validitas variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel 4. 6 Hasil uji validitas variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel 4. 7 Reliabilitas	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolonearitas.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi (R ²)	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji f (Simultan).....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pendapatan kedai kopi paste tahun 2018 - 2023	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 3. 1 Kurva Dua Sisi	42
Gambar 4. 1 Gambaran Kategori Variabel Word Of Mouth	49
Gambar 4. 2 Gambaran Kategori Variabel Kualitas Produk (X2)	50
Gambar 4. 3 Gambaran Kategori Keputusan Pembelian (Y).....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Pengantar Bimbingan Skripsi

Lampiran II : Surat Pengantar Kuisisioner Penelitian

Lampiran III : Data Hasil Kuisisioner

Lampiran IV : Output Hasil Perhitungan SPSS