

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PELANGGAN *LASONAS COFFEE SHOP
AND EATERY SIDOARJO***

SKRIPSI



Oleh :

PAWIT

NIM. 1121800066

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2022**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PELANGGAN *LASONAS COFFEE SHOP*
AND *EATERY SIDOARJO***

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.A.B)**



Oleh :

**PAWIT
NIM. 1121800066**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2022**

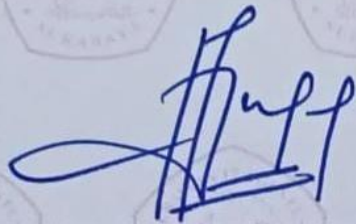
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Pawit
NIM : 1121800066
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Lasonas Coffe Shop And Eatery Sidoarjo

Surabaya, 22 Desember 2022

Mengetahui,

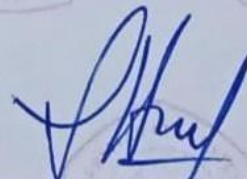
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing I



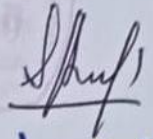
Dra. Sri Andayani, M.M
NPP. 20120.93.0322

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada 22 Desember 2022.

DEWAN PENGUJI:

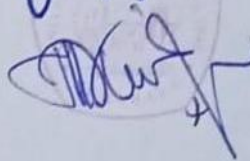
1. Dra. Sri Andayani, MM

()

2. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM

()

3. Dra. Diana Juni Mulyati, MM

()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0130

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pawit
NBI/NPM : 1121800066
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Lasonas Coffe Shop And Eatery Sidoarjo”** Adalah benar-benar hasil tulisan serta pemikiran saya sendiri, danbukan merupakan hasil plagiat atau menyalin dari karya tulis ilmiah orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya akan bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggungjawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untag Surabaya.

Surabaya, 22 Desember 2022



Pawit



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Pawit
NBI	: 1121800066
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Jenis Karya	: Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty - Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul :

“Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan *Lasonas Coffe Shop And Eatery Sidoarjo*”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty - Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 22 Desember 2022

Yang Menyatakan,



(Pawit)

MOTTO

-Beranilah menjalani kehidupan yang anda impikan untuk diri sendiri. Bergeraklah maju dan buatlah impian anda menjadi nyata (Ralph Waldo Emerson)‖

-Tidak Masalah apabila anda berjalan lambat, asalkan anda tidak pernah berhenti berusaha (Confucius)‖

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, yang senantiasa memberi dukungan, dan doa untuk saya selama ini
2. Terimakasih kepada dosen pembimbing dan dosen fisip yang lain serta terimakasih kepada almamater saya yaitu Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sudah memberi banyak pengetahuan akademis maupun non-akademis
3. keluarga dan teman-teman yang telah memberi dukungan selama saya duduk dibangku perkuliahan

ABSTRAK

Sebagai terobosan peningkatan jumlah pelanggan sebagai strategi pemasaran, pengelola *Lasonas coffee shop and eatery Sidoarjo* berusaha memelihara serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk serta berusaha menjalin komunikasi dengan baik kepada pengunjung. Word of mouth dianggap efektif dalam mempengaruhi konsumen tentang suatu produk/jasa dikarenakan cenderung mengandung sebuah kejujuran pengalaman ataupun rekomendasi orang terhadap produk/jasa tertentu selain dengan menjaga kualitas pelayanan dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh dari *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pelanggan *Lasonas coffee shop and eatery Sidoarjo*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan dari *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pelanggan *Lasonas coffee shop and eatery Sidoarjo*.

Kata Kunci: *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian

ABSTRACT

As a breakthrough to increase the number of customers as a marketing strategy, Lasonas coffee shop and eatery Sidoarjo managers try to maintain and improve service quality and product quality and try to establish good communication with visitors. Word of mouth is considered effective in influencing consumers about a product/service because it tends to contain an honest experience or people's recommendations for certain products/services in addition to maintaining service quality and product quality. This study aims to find out and analyze how the influence of Word of Mouth, Service Quality and Product Quality on Customer Purchasing Decisions of Lasonas coffee shop and eatery Sidoarjo.

The method used in this study is a quantitative method with multiple linear regression analysis techniques. The results of this study conclude that there is a positive and significant influence both partially and simultaneously from Word of Mouth, Service Quality and Product Quality on the Purchasing Decisions of Lasonas coffee shop and eatery Sidoarjo customers.

Keywords: Word Of Mouth, Service Quality and Product Quality on Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi. Penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan yang terdapat dalam Tugas Akhir Skripsi ini baik berupa cara penulisan, maupun tata bahasanya. Selama berlangsungnya kegiatan dan penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini penulis mendapat berbagai bimbingan, petunjuk, pengarahan maupun kritik dan saran, juga fasilitas yang sangat membantu saya hingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini. Saya selaku penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho,MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. Selaku Kaprodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra.Sri Andayani, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada Penulis hingga terselesaikanya laporan ini.
5. Ibu Dra. Awin Mulyati, MM.selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada Penulis hingga terselesaikanya laporan ini.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh staf Tata Usaha yang telah memberi ilmu dan membantu mengurus administrasi kepada penulis sejak awal kuliah.
7. Lasonas coffee shop and eatery Sidoarjo sebagai tempat penelitian
8. Kedua Orangtua serta seluruh Keluarga tercinta, yang telah mendukung dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama untuk kedua orang tua saya.
9. Teman-teman seperjuangan yang saling memberikan semangat,
10. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 22 Desember 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pawit', with a long horizontal flourish extending to the left.

Pawit

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIError! Bookmark not defined.	
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1. Manfaat Teoritis	3
1.4.2. Manfaat Praktis.....	4
1.5. Sistematika Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. <i>Word Of Mouth</i>	11
2.2.1.1. Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	11
2.2.1.2. Manfaat <i>Word of Mouth</i>	11
2.2.1.3. Indikator <i>Word Of Mouth</i>	12
2.2.2. Kualitas Pelayanan	14
2.2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2.2. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2.3. Tujuan Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3. Kualitas Produk	16
2.2.3.1. Pengertian Kualitas Produk.....	16
2.2.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas	

	Produk.....	17
	2.2.3.3. Indikator Kualitas Produk	17
2.2.4.	Keputusan Pembelian	17
	2.2.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	17
	2.2.4.2. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	18
	2.2.4.3. Indikator Keputusan Pembelian	18
2.3.	Definisi Konsep.....	18
	2.3.1. Pengertian Word Of Mouth	18
	2.3.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
	2.3.3. Pengertian Kualitas Produk	19
	2.3.4. Pengertian Keputusan Pembelian	19
2.4.	Definisi Operasional.....	19
	2.4.1. <i>Word Of Mouth</i>	19
	2.4.2. Kualitas Pelayanan	20
	2.4.3. Kualitas Produk	20
	2.4.4. Keputusan Pembelian	21
2.5.	Kerangka Dasar Pemikiran.....	21
2.6.	Hipotesis.....	22
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	23
	3.1. Rancangan Penelitian	23
	3.2. Populasi dan Sampel	23
	3.2.1. Populasi	23
	3.2.2. Sampel.....	23
	3.3. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	24
	3.4. Jenis Data dan Sumber Data.....	24
	3.4.1. Jenis Data	24
	3.4.2. Sumber Data.....	25
	3.5. Teknik Pengumpulan Data	25
	3.6. Uji Instrumen (Kuesioner).....	26
	3.7. Teknik Analisis data.....	26
	3.7.1. Uji Asumsi Klasik	27
	3.7.2. Uji Hipotesis (Analisis Regresi Linear Berganda)....	28
BAB IV	PENYAJIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	31
	4.1. Penyajian Data.....	31
	4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian	31
	4.1.1.1 Sejarah Perusahaan	31
	4.1.1.2 Visi dan Misi.....	31
	4.1.1.3 Daftar Produk / Menu.....	32
	4.1.2. Deskriptif Responden	33
	4.1.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	33

4.1.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	33
4.1.3.	Uji Instrumen.....	34
4.1.3.1	Uji Validitas	34
4.1.3.2	Uji Reliabilitas.....	36
4.1.4.	Tabulasi Data.....	37
4.1.4.1	Frekuensi Sebaran Variabel Word Of Mouth (X1).....	37
4.1.4.2	Frekuensi Sebaran Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	40
4.1.4.3	Frekuensi Sebaran Variabel Kualitas Produk (X3).....	42
4.1.4.4	Frekuensi Sebaran Variabel Keputusan Pembelian (Y)	45
4.2.	Analisis Data	48
4.2.1.	Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.1.1	Uji Normalitas	48
4.2.1.2	Uji Multikolinearitas	49
4.2.1.3	Uji Heteroskedastisitas	49
4.2.2.	Uji Hipotesis (Analisis Regresi Linear Berganda)...	50
4.2.2.1	Uji Statistik t (Uji Parsial)	50
4.2.2.2	Uji Statistik F (Uji Simultan).....	52
4.2.3.	Koefisien Determinasi (R ²)	53
4.3.	Pembahasan.....	53
4.3.1.	Pengaruh dari <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian pelanggan <i>Lasonas coffee shop and eatery</i> Sidoarjo.....	53
4.3.2.	Pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pelanggan <i>Lasonas coffee shop and eatery</i> Sidoarjo.....	54
4.3.3.	Pengaruh dari Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pelanggan <i>Lasonas coffee shop and eatery</i> Sidoarjo.....	54
4.3.4.	Pengaruh dari <i>Word Of Mouth</i> , Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap	

	Keputusan Pembelian pelanggan <i>Lasonas coffee shop and eatery</i> Sidoarjo	55
BAB VPENUTUP		57
5.1.	Kesimpulan	57

5.2. Rekomendasi	57
5.2.1. Bagi <i>Lasonas coffee shop and eatery</i> Sidoarjo.....	57
5.2.2. Bagi penelitian selanjutnya.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 4.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Deskripsi Responden berdasarkan Sumber Informasi.....	33
Tabel 4.3 Hasil uji Validitas Data	34
Tabel 4.4 Hasil uji Reliabilitas Data	37
Tabel 4.5. Tabulasi Data Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X1).....	37
Tabel 4.6 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	40
Tabel 4.7 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (X3).....	42
Tabel 4.8. Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	45
Tabel 4.9 Hasil uji Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.10 Hasil uji Uji t (Parsial)	51
Tabel 4.11 Hasil uji F (Simultan).....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Usaha Makanan dan Minuman 2011-2022.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Hasil uji Reliabilitas normalitas probability plot.....	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2: Kartu Bimbingan	68
Lampiran 3: Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Kuesioner	70
Lampiran 4: Hasil Uji Statistik pada SPSS.....	82
Lampiran 5 : Hasil Turnitin.....	106

