

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* terhadap keputusan pembelian ulang pada Bakso Tohir Kutowinangun. Penelitian ini menggunakan purposive sampling yang dilakukan kepada 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner (google form). Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas, uji hipotesis terdiri dari uji t, uji f, uji koefisien determinasi, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *word of mouth* secara parsial positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth*, Keputusan Pembelian Ulang

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Product Quality, Service Quality and Word of Mouth on repurchasing decisions at Bakso Tohir Kutowinangun. This study used purposive sampling conducted on 100 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire (google form). Data analysis used was validity and reliability test, classic assumption test which consisted of normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test, hypothesis test consisted of t test, f test, coefficient of determination test, and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that product quality, service quality, and word of mouth are partially positive and significant on repurchase decisions.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Word of Mouth, Repurchase Decision*

HALAMAN MOTTO

“Kehidupan seringkali kejam, tetapi mendewasakan”

“Jika kamu merasa ingin menyerah, lihat kembali seberapa jauh kamu sudah berjuang”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas selesainya skripsi ini dan penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan, selalu memberi kasih sayang, dan dukungan baik secara moral dan material serta pengorbanannya selama ini.
2. Kepada adik-adik saya, serta keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu dan selalu memberikan semangat selama ini.
3. Kepada teman-teman seperjuangan Skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu ada, selalu membantu saya, dan tak pernah berhenti memberikan semangat dan dukungan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Tujuan penyusunan skripsi ini untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian ulang terhadap produk Bakso Tohir Kutowinangun.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan dengan realita kehidupan nyata, khususnya pada bidang ilmiah tentang pemasaran. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih terdapat kekurangan, untuk itu perlu adanya kritik dan saran yang membangun untuk memperbaikinya.

Maka tulisan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Sigit Wibawanto S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sampai terselesainya skripsi ini.
2. Semua dosen dan Civitas Akademik Universitas Putra Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
3. Kedua orang tua dan adik saya serta keluarga besar penulis atas doa dan dukungannya.

4. Teman-teman seperjuangan Skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu ada, selalu membantu saya, tidak henti memberikan semangat, serta dukungan.
5. Semua rekan mahasiswa Universitas Putra Bangsa Kebumen selaku teman seperjuangan.
6. Rekan kerja yang pengertian dan selalu memberikan semangat.
7. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan, bantuan, bimbingan, motivasi serta amal yang telah diberikan pihak-pihak yang bersangkutan, akan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap skripsi ini dapat menambah pustaka keilmuan dan manfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 15 Juli 2023

(Dicky Happy Andreanto)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Tinjauan Teori	12
2.1.1. Keputusan Pembelian Ulang	12
2.1.2 Kualitas Produk	14
2.1.3. Kualitas Pelayanan	16
2.1.4. Word of Mouth	18
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	22
2.1. Model Empiris	24
2.2. Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	26
3.2. Variabel Penelitian	26
3.3. Definisi Operasional Variabel	27
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	33
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.1. Populasi dan Sampel	36
3.2. Teknik Analisis	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Analisis Deskriptif	48
4.2. Analisis Statistik	51
4.3. Pembahasan	63
BAB V SIMPULAN	68
5.1. Simpulan	68
5.2. Keterbatasan	69
5.3. Implikasi	69
5.3.1 Implikasi Praktis	69
5.3.2 Implikasi Teoritis	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Hasil Observasi	4
Tabel II - 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel III - 1 Distribusi Indikator Variabel Kualitas Produk (X1)	28
Tabel III - 2 Distribusi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	30
Tabel III - 3 Distribusi Indikator Variabel Word of Mouth (X3)	31
Tabel III - 4 Distribusi Indikator Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y)	32
Tabel IV - 1 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel IV - 2 Usia Responden	50
Tabel IV - 3 Pekerjaan Responden.....	50
Tabel IV - 4 Penghasilan Responden	51
Tabel IV - 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	52
Tabel IV - 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel IV - 7 Hasil Uji Validitas Variabel Word of Mouth	53
Tabel IV - 8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Ulang.....	54
Tabel IV - 9 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel IV - 10 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel IV - 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel IV - 12 Hasil Uji t (Uji Parsial)	60
Tabel IV - 13 Hasil Uji F (Uji Simultan)	62
Tabel IV - 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar II - 1 Model Empiris	24
Gambar IV - 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Gambar IV - 2 Hasil Uji Normalitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	77
Lampiran 2 Data Responden	82
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner	85
Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS.....	89
Lampiran 5 Tabel t	94
Lampiran 6 Tabel F	97
Lampiran 7 Tabel r	100
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Skripsi	103
Lampiran 9 Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi	104