

HALAMAN MOTTO

“Hidup ini bagai skripsi, banyak bab dan revisi yang harus dilewati. Tapi akan selalu berakhir indah, bagi yang pantang menyerah”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, serta dukungan dari orang tua dan teman-teman, akhirnya tugas akhir kuliah yang berupa skripsi penelitian telah diselesaikan dengan baik. Untuk itu tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho S.E., M.M. selaku rektor Universitas Putra Bangsa sekaligus dosen Pembimbing Skripsi.
2. Bapak Parmin S.E., M.M. selaku ketua Prodi S1 Manajemen.
3. Keluarga yang telah memberikan dorongan dan motivasi.
4. Almamaterku tercinta Universitas Putra Bangsa Kebumen.
5. Teman-teman dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.
6. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Product Quality, Brand Image, and Electronic Word Of Mouth on Purchase Decisions. The population in this study is the community in Banyumas Regency. Techniques used to collect data are questionnaires and observation. Sampling in this study used a purposive sampling technique with a sample of 100 respondents. The data used are primary data and secondary data. The data analysis method used is multiple linear regression method and uses the SPSS 22 program. Based on the results of the research conducted, it shows that the t-test of Product Quality, Brand Image, and Electronic Word of Mouth variables partially has a significant effect on Purchase Decision. By using the f test the variables Product Quality, Brand Image, and Electronic Word of Mouth have a significant effect simultaneously on the Purchase Decision. Meanwhile, R Square was 0,494. This shows that the variables Product Quality, Brand Image, and Electronic Word of Mouth as a whole have an influence of 49,4% on the Purchase Decision, while the remaining 50,6% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Product Quality, Brand Image, Electronic Word Of Mouth and Purchase Decision.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Product Quality*, *Brand Image*, dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap *Purchase Decision*. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat di Kabupaten Banyumas. Teknik yang dilakukan untuk pengumpulan data adalah kuesioner dan observasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel penelitian berjumlah 100 responden. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dan menggunakan Program SPSS 22. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa uji t variabel *Product Quality*, *Brand Image*, dan *Electronic Word Of Mouth* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Purchase Decision*. Dengan menggunakan uji f variabel *Product Quality*, *Brand Image*, dan *Electronic Word Of Mouth* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Purchase Decision*. Sementara itu R Square sebesar 0,494. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Product Quality*, *Brand Image*, dan *Electronic Word Of Mouth* secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 49,4 % terhadap *Purchase Decision*, sedangkan sisanya sebesar 50,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Product Quality*, *Brand Image*, *Electronic Word Of Mouth* dan *Purchase Decision*.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, karena berkat rahmat dan hidayah nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Sholawat serta salam tidak lupa kita panjatkan kepada baginda Rasullulloh SAW yang telah membawa kita dari alam gelap gulita yang penuh kebodohan kepada alam yang terang benderang yang penuh ilmu pengetahuan. Skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Product Quality, Brand Image, Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Purchase Decision Yoghurt Cimory Squeeze (Studi Pada Masyarakat Kabupaten Banyumas)***”, ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Putra Bangsa.

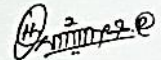
Pada kesempatan ini, penulis telah mendapatkan banyak bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada;

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho S.E., M.M. selaku rektor Universitas Putra Bangsa sekaligus dosen Pembimbing Skripsi.
2. Bapak Parmin S.E., M.M. selaku ketua Prodi S1 Manajemen.
3. Keluarga yang telah memberikan dorongan dan motivasi.
4. Almamaterku tercinta Universitas Putra Bangsa Kebumen.
5. Teman saya Sendi Johanaes, S.M. dan Ika Titik Setyawati S.M. serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.

6. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Penulis sadar bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karenanya, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sehingga dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat baik kepada penulis sendiri dan kepada para pembaca secara umumnya.

Banyumas, 28 Januari 2023



Hani Renita

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 14 |
| 1.3. Batasan Masalah | 15 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 18 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 19 |
| BAB II | 20 |
| KAJIAN PUSTAKA | 20 |
| 2.1. Tinjauan Teori | 20 |
| 2.1.1. <i>Purchase Decision</i> (Keputusan Pembelian) | 20 |
| 2.1.2. <i>Product Quality</i> | 27 |

| | |
|---|-----|
| 2.1.3. <i>Brand Image</i> (Citra Merek)..... | 36 |
| 2.1.4. <i>Electronic Word Of Mouth</i> (E-WOM)..... | 40 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 45 |
| 2.3. Hubungan Antar Variabel..... | 52 |
| 2.4. Model Empiris | 53 |
| 2.5. Hipotesis | 54 |
| BAB III..... | 56 |
| METODE PENELITIAN..... | 56 |
| 3.1. Objek dan Subjek Penelitian..... | 56 |
| 3.2. Variabel Penelitian | 56 |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel | 57 |
| 3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data..... | 60 |
| 3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 62 |
| 3.6. Populasi dan Sampel | 64 |
| 3.7. Teknik Analisis | 67 |
| BAB IV | 77 |
| ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 77 |
| 4.1. Gambaran Perusahaan PT. Cimory | 77 |
| 4.2. Analisis Deskriptif | 79 |
| BAB V..... | 99 |
| SIMPULAN..... | 99 |
| 5.1. Simpulan..... | 99 |
| 5.2. Keterbatasan..... | 100 |
| 5.3. Implikasi | 100 |
| 5.3.1 Implikasi Praktis | 101 |
| 5.3.2 Implikasi Teoritis..... | 102 |

| | |
|----------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA | 104 |
| LAMPIRAN | 106 |
| LAMPIRAN | 107 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| I-1 Perkembangan Produksi <i>Yoghurt</i> di Indonesia | 7 |
| I-2 Top Brand Index Tahun 2021-2022 | 7 |
| I-3 Hasil Mini Riset Tahun 2022 | 13 |
| II-1 Hasil Penelitian Terdahulu | 50 |
| III-1 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Purchase Decision</i> Pada Kuesioner | 58 |
| III-2 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Product Quality</i> Pada Kuesioner | 59 |
| III-3 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Brand Image</i> Pada Kuesioner | 59 |
| III-4 Indikator dan Distribusi Variabel <i>E-WOM</i> Pada Kuesioner | 60 |
| IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 79 |
| IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 80 |
| IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 81 |
| IV-4 Hasil Uji Validitas <i>Product Quality</i> | 83 |
| IV-5 Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> | 83 |
| IV-6 Hasil Uji Validitas <i>Electronic Word Of Mouth</i> | 84 |
| IV-7 Hasil Uji Validitas <i>Purchase Decision</i> | 85 |
| IV-8 Hasil Uji Reabilitas | 86 |
| IV-9 Hasil Uji Multikolinearitas | 88 |
| IV-10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 91 |
| IV-11 Hasil Uji Parsial (Uji t) | 93 |
| IV-12 Hasil Uji Simultan (Uji F) | 94 |
| IV-13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 95 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| II-1 Model Tahapan Keputusan Pembelian..... | 25 |
| II-2 Model Empiris | 54 |
| IV-1 Hasil Uji Normalitas | 87 |
| IV-2 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 89 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Responden
3. Tabulasi Data
4. Uji Validitas
5. Uji Reabilitas
6. Uji Heteroskedastisitas
7. Uji Normalitas
8. Uji Multikolinearitas
9. Uji Analisis Regresi Linear Berganda
10. Uji Parsial (Uji t)
11. Uji Simultan (Uji F)
12. Uji Koefisien Determinasi
13. r tabel
14. t tabel
15. F tabel
16. Kartu Konsultasi Skripsi
17. Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi