

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*,  
KUALITAS PRODUK DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA TOKO CAT DHARMAYATINDO**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

**Disusun oleh:**

**Bayu Sukma Zudha**

**NIM: 13111000828**

**Program Studi: Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'  
JEPARA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*,  
KUALITAS PRODUK DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA TOKO CAT DHARMAYATINDO**

Nama : Bayu Sukma Zudha

NIM : 131110000828

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Disetujui oleh pembimbing:



**Noor Arifin. S.E., M.Si**

Tgl. 23 Maret 2018

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*,  
KUALITAS PRODUK DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA TOKO CAT DHARMAYATINDO**

Nama : Bayu Sukma Zudha

NIM : 131110000828

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Fakultas Ekonomi Program  
Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Pada hari Selasa 10 April 2018

Penguji I



Hj. Nurul Komaryatin S.E., M.Si

Penguji II



H. Samsul Arifin S.E., M.M

Mengesahkan:

Ketua Prodi Manajemen



A. Khoirul Anam, SE., M.Si.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: "Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Cat Dharmayatindo".
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu: Bapak Much Imron, S.E, M.M

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 27 Maret 2018



**Bayu Sukma Zudha**  
NIM: 131110000828

## MOTTO

- Anak-anak muda tak bisa hanya menggantungkan diri akan jadi pegawai negeri, pembengkakan populasi penduduk akan makin berbanding terbalik dengan penyediaan lapangan kerja, jadi yang akan tegak hidupnya adalah orang-orang yang bermental wiraswasta, yang tidak priyayi, yang ulet dan bersedia bekerja keras (Emha Ainun Nadjib/Cak Nun)

## PERSEMBAHAN

*Karya ini kupersembahkan untuk:*

Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara

Bapakku Aly Zudhi dan Ibuku Mudrikah atas doa, restu dan cinta kasihnya

Istriku Febriyani Ayu Safitri atas kasih sayang dan kepeduliannya.

Kakakku Dian Mega Sari Dewi dan Adikku Santi Bunga Zudha dan Bangkit

Jagad Surya Zudhi dan semua saudara-saudaraku atas bantuan dan pengorbananya

Pimpinan dan karyawan Toko Cat Dharmayatindo atas segala dukungan dan

bantuanya serta para pelanggan atas kesediaannya mengisi kuisisioner

Sahabat dan semua teman-temanku atas segala bantuannya

Semua pembaca yang memerlukan

## ABTRAKSI

Pada tahun pertama 2014 awal mula cat campuran dengan mixing komputer dipasarkan, tanggapan masyarakat akan produk ini cukup bagus terbukti dengan hanya pemasaran lewat mulut pelanggan (WOM) saja bisa menghasilkan penjualan yang baik. Untuk meningkatkan penjualan pada toko cat Dharmayatindo dengan memilih lokasi terbaik serta berusaha mendekatkan toko dengan pelanggan serta buka sampai malam, seperti toko di desa Langon Kecamatan Tahunan atau di sebelah selatan perumahan Tahunan.

Untuk menganalisis pengaruh *word of mouth*, kualitas produk dan lokasi secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian pada toko cat Dharmayatindo. Maka obyek penelitian adalah pelanggan toko cat Dharmayatindo sebagai sampel. Data primer yang digunakan diperoleh dengan kuesioner kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa variabel WOM mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Dharmayatindo Jepara. Jadi apabila *Word Of Mouth* (WOM) disampaikan dengan baik, maka keputusan pembelian konsumen di toko Dharmayatindo semakin meningkat. Variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian di Toko Dharmayatindo Jepara. Jadi apabila kualitas produk dijagadengan baik, maka keputusan pembelian konsumen di toko Dharmayatindo semakin meningkat. Variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian di Toko Dharmayatindo. Jadi apabila lokasi ditata dengan baik, maka keputusan pembelian konsumen di toko Dharmayatindo semakin meningkat. Faktor paling dominan yang berpengaruh terhadap terhadap keputusan pembelian di Toko Dharmayatindo Jepara dalam penelitian ini adalah faktor WOM, dimana diperoleh  $t_{hitung} = 5,909 > t_{tabel} = 1,661$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci:** *word of mouth*, kualitas produk, lokasi dan keputusan pembelian.

## KATA PENGANTAR

### *Bismillaahirrohmaanirrohiim*

#### *Assalamu'alaikum*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO CAT DHARMAYATINDO”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara perogram studi manajemen.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara
2. Bapak Much Imron, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara., selaku dosen pembimbing, yang telah sabar berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak A. Khoirul Anam, SE, MSi Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
4. Bapak Noor Arifin. S.E., M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah sabar berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.

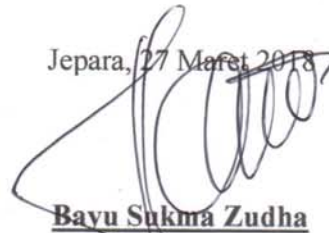
6. Bapakku, Ibuku istriku dan saudaraku atas doa, restu dan cinta kasihnya
7. Pimpinan dan karyawan toko cat Dharmayatindo atas segala dukungan dan bantuannya serta para pelanggan toko cat Dharmayatindo atas kesediaannya mengisi kuisisioner penelitian yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Semua kerabat, sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

***Wassalamu'alaikum***

Jepara, 27 Maret 2018



**Bayu Sukma Zudha**

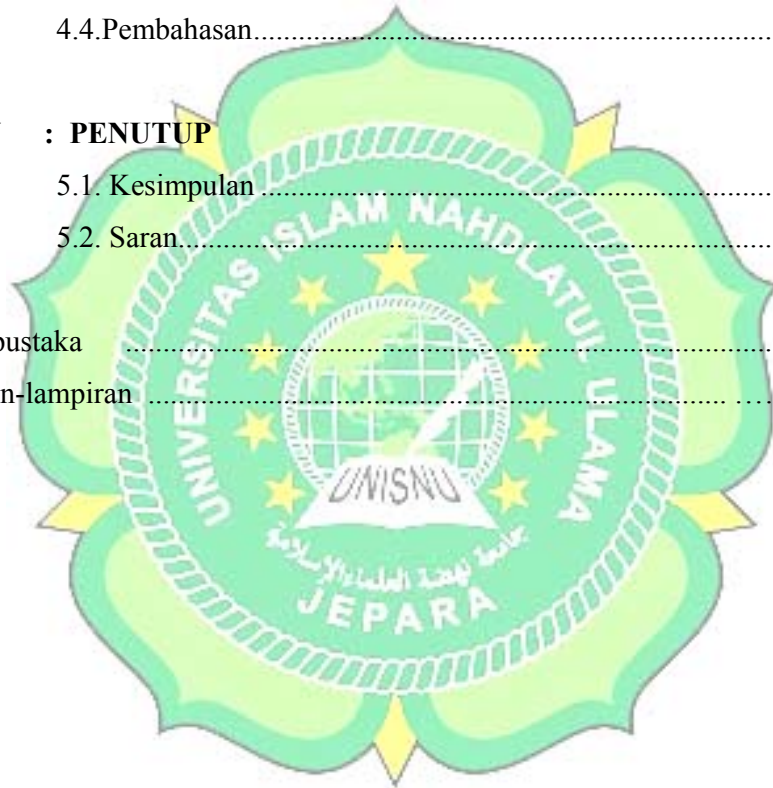
**NIM: 131110000828**



## DAFTAR ISI

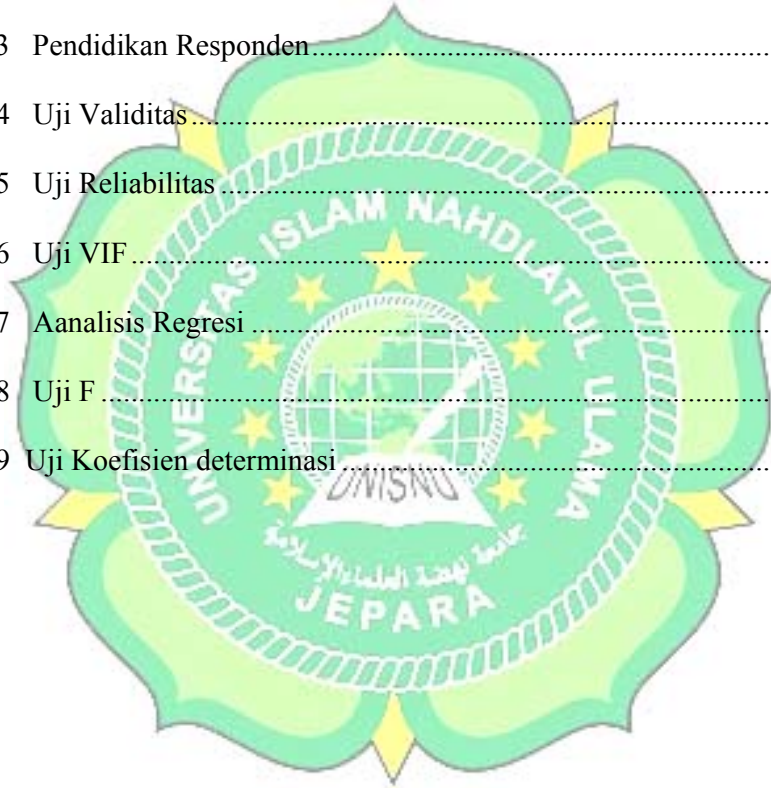
	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	6
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	9
2.2. Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Kerangka Penelitian.....	30
2.4. Perumusan Hipotesis.....	30
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Skala Variabel.....	32
3.2. Sumber Data.....	34

3.3. Populasi dan Sampel .....	34
3.4. Metode pengumpulan data .....	36
3.5. Metode pengolahan data .....	36
3.6. Metode Analisis data .....	37
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.2. Deskripsi Responden .....	54
4.3. Analisis Data .....	56
4.4. Pembahasan .....	66
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	70
5.2. Saran .....	71
Daftar pustaka .....	73
Lampiran-lampiran .....	74



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Penjualan Cat Di Toko Dharmayatindo .....	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	33
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2. Usia Responden .....	55
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	57
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.6 Uji VIF .....	58
Tabel 4.7 Analisis Regresi .....	61
Tabel 4.8 Uji F .....	62
Tabel 4.9 Uji Koefisien determinasi.....	66



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	30
Gambar 3.1 Uji F .....	42
Gambar 3.2 Gambar Uji t.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	60
Gambar 4.4 Uji F .....	63
Gambar 4.5 Uji t variabel WOM .....	64
Gambar 4.6 Uji t variabel Kualitas Produk.....	64
Gambar 4.7 Uji t variabel Lokasi.....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Data Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Olahan Penelitian
- Lampiran 3. Surat Keterangan Melakukan Penelitian
- Lampiran 4. Surat Bebas Plagiat dari Prodi

