

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK  
MSK WINGS**

**(Studi Kasus Pada Konsumen MSK Wings)**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND  
QUALITY OF PRODUCTS ON WORD OF MOUTH WITH PURCHASE  
DECISIONS AS INTERVENING VARIABLES ON MSK WINGS  
PRODUCTS***

***(Case Study on MSK Wings Consumers)***



Disusun Oleh :

**Muhammad Fadhil Ma'ruf**

**20150410038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK  
MSK WINGS**

**(Studi Kasus Pada Konsumen MSK Wings)**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND  
QUALITY OF PRODUCTS ON WORD OF MOUTH WITH PURCHASE  
DECISIONS AS INTERVENING VARIABLES ON MSK WINGS  
PRODUCTS***

***(Case Study on MSK Wings Consumers)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

**Muhammad Fadhil Ma'ruf  
20150410038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Fadhil Ma'ruf

Nomor Mahasiswa : 20150410038

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK MSK WINGS” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah penelitian ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 4 Februari 2019



Muhammad Fadhil Ma'ruf

## **MOTTO**

“Allah SWT akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(QS. Al-Mujadalah : 11)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”

(QS. Al-Baqarah : 45)

“Dan berikan lah berita gembira bagi orang-orang yang sabar, (yaitu) orang-orang yang ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan sungguh kita semua ini milik Allah SWT, dan sungguh kepadanya lah kita kembali”.

(QS. Al-Baqarah : 155-156)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, adalah kata yang sangat pantas diucapkan atas segala karunia Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran atas segala rintangan yang ada, sehingga sampai saat ini penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Orangtua tercinta dari penulis, yaitu Ayahanda H. Makmur Ghaffar dan Ibunda Hj. Harwati Syukur. Penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya karena atas segala do'a, dukungan, dan bimbingannya lah semua ini dapat tercapai.
2. Saudara kandung penulis yang juga sangat dicintai, yaitu Ahmad Miftah Fauzan, Muhammad Ivan Fajrin, Ahnaf Farid Asqori, dan Rahma Malika Ghaffar yang selalu menyemangati penulis dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Keluarga besar Mahasiswa Sambil Kerja (MSK) yang selalu memberikan dukungan disetiap saat, selalu memberikan bantuan dikala susah maupun senang, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah membimbing tak henti-hentinya sampai saat ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap *Word of Mouth* dengan keputusan pembelian sebagai variabel intervening pada produk MSK Wings”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulisan menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Ketua Bidang Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat didalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun guna pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik seperti ini.

Yogyakarta, 4 Februari 2019

Muhammad Fadhil Ma'ruf

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	19
C. Penurunan Hipotesis .....	26
D. Model Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Desain Riset .....	36
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	36
C. Jenis Data .....	36
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
G. Uji Kualitas Instrumen .....	44
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
B. Karakteristik Responden dan Subek Penelitian .....	52
C. Hasil Pengujian Kualitas Instrumen.....	55
D. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	58
E. Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	75
F. Pembahasan (Interpretasi).....	77



<b>BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>	<b>82</b>
A. Simpulan .....	82
B. Saran.....	83
C. Keterbatasan Penelitian .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Teori Bauran Pemasaran dan Grand Teori Model Perilaku Konsumen .....	10
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian .....	41
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i> .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas Yang Ada di UMY....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Minimal 1x Membeli Produk MSK Wings ..	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.6 Kategori Batas Penilaian.....	59
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	60
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	61
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i> (WOM) .....	62
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Uji Sobel Tahap 1 .....	64
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Uji Sobel Tahap 2.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Standard Error</i> .....	67
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi Uji Sobel Tahap 1 .....	75
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi Uji Sobel Tahap 2.....	75
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	35
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur Secara Teoritis .....	63
Gambar 4.2 Model Analisis Jalur Akhir .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Data Hasil Jawaban Responden.....	94
Lampiran 3 Hasil Uji Karakteristik Responden.....	101
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	103
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	107
Lampiran 6 Hasil Uji Sobel .....	109