

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN LOKASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA DISTRIBUTOR BESI UD. MANDIRI STEEL MALANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh :

Vania Angelita Pamudarma

Nomor Pokok : K.2019.1.34932

Jurusan : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA
MALANG
2023**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DENGAN LOKASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA DISTRIBUTOR BESI UD. MANDIRI STEEL
MALANG

Oleh:
VANIA ANGELITA PAMUDARMA
K.2019.1.34932

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
17 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS



Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuççwara,

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 6 Februari, 2023



Mahasiswa

[Handwritten Signature]
NAMA

NPK: k. 2019. 1-34932

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr.SETIAWAN, MS
NIK : 202.710.084

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Vania Angelita Pamudarma
NPK : K.2019.1.34932
Program Studi : Manajemen
Alamat :
No HP :
E-mail :

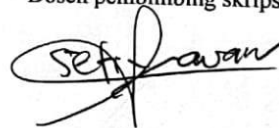
menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuçewara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: UD. Mandiri Steel, Malang

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN LOKASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA DISTRIBUTOR BESI UD. MANDIRI STEEL MALANG”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 3 Februari 2023
Dosen pembimbing skripsi,



(.....**SETIYAWAN**.....)
NIK. 202.710.084

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus oleh karena kasih karunia – Nya dan berkatnya – Nya yang tak berkesudahan akhirnya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian dengan Lokasi sebagai Variabel Moderating pada UD. Mandiri Steel Malang”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di STIE Malangkuçeçwara Malang.

Saya menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan kali ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas limpahan rahmat, hikmat, mujizat, dan berkat – Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu saya, Ibu Roberta Novilianata yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, mendampingi, menyemangati, dan menghibur saya agar saya bisa cepat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku ketua STIE Malangkuçeçwara.
4. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku ketua program studi Manajemen.
5. Bapak Dr. Setiyawan, Ms selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, motivasi, saran, dan kritik demi keberhasilan skripsi saya.
6. Bapak Drs. Edi Sudiarto, MM., Ak, CA. selaku dosen wali saya yang selalu peduli dan menyemangati saya.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama saya berkuliah di STIE Malangkuçeçwara.
8. Ronal patner saya yang dengan sangat sabar menghadapi, menemani, membantu saya selama mengerjakan skripsi ini.
9. Leoni, Gracia, Tita tiga sahabat terbaik saya yang senantiasa mendengar celotehan saya dan menyemangati saya.

10. Alberta, Mbak Hesti, Mbak Novi, Aldin, Aldo, Lukman yang sudah memberi dukungan baik moral maupun material selama skripsi ini.
11. Kakak saya Grace, Malvin, dan Ricky yang sudah mau saya repotkan, selalu bersedia menjawab kebingungan saya dan selalu bersedia membantu saya dalam kelancaran skripsi ini.
12. Teman satu bimbingan saya Nadya, Mas Bening, Tasya, Berkah, Mas Dimas yang mau mensupport dan membantu saya serta berjuang bersama dalam membuat skripsi ini.
13. Pelanggan UD. Mandiri Steel yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner.
14. Seluruh Mahasiswa STIE Malangkucecwara Malang angkatan tahun 2019 yang sudah mau menjadi kerabat dan berjuang bersama.
15. Kelas B yang mendampingi saya selama 3,5 tahun yang penuh warna di ABM ini.

Malang, 7 Februari 2023

Penulis,

Vania Angelita

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian dengan lokasi sebagai variabel moderasi pada UD. Mandiri Steel Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 62 responden yang merupakan seluruh pelanggan UD. Mandiri Steel Malang, metode analisis data menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, lokasi memoderasi kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, lokasi tidak memoderasi *word of mouth* terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, *word of mouth*, lokasi, keputusan pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of service quality and word of mouth on purchasing decisions with location as a moderating variable at UD. Mandiri Steel Malang. The research method used is quantitative research with descriptive methods. The population and sample in this study amounted to 62 respondents who were all customers of Mandiri Steel Malang, the data analysis method uses the help of the SPSS application. The results showed that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, word of mouth has a positive and significant effect on purchasing decisions, location has a positive and significant effect on purchasing decisions, location moderates service quality on purchasing decisions, location does not moderate word of mouth on purchasing decisions.

Keywords: *service quality, word of mouth, location, purchasing decisions*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian dengan Lokasi sebagai Variabel Moderating pada Distributor Besi UD. Mandiri Steel Malang”, diajukan untuk memenuhi persyaratan mendapat gelar sarjana.

Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi :

1. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.
2. Adanya pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan pembelian.
3. Adanya pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian.
4. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian didorong oleh lokasi sebagai variabel moderating.
5. Adanya pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan pembelian didorong oleh lokasi sebagai variabel moderasi.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 7 Februari 2023

Penulis

Vania Angelita Pamudarma

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | iii |
| SURAT KETERANGAN RISET | iv |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | v |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | vi |
| ABSTRAK..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3. Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4. Manfaat Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1. Landasan Teori | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1. Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| 2.1.1.1. | <i>Pengertian Kualitas Pelayanan...</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1.2. | <i>Dimensi Kualitas Pelayanan</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2. | Word of mouth | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2.1. | <i>Pengertian Word of mouth</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2.2. | <i>Faktor- Faktor Motivasi yang Mempengaruhi Terjadinya WOM.....</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2.3. | <i>Indikator- Indikator Word of mouth</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2.4. | <i>Manfaat Word of mouth</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2.5. | <i>Jenis- Jenis Word Of Mouth</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2.6. | <i>Proses Word of mouth...</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3. | Lokasi | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3.1. | <i>Pengertian Lokasi.....</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3.2. | <i>Faktor- Faktor Penentu Lokasi ...</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4. | Keputusan Pembelian | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.1. | <i>Pengertian Keputusan Pembelian</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.2. | <i>Dimensi Keputusan Pembelian....</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.3. | <i>Faktor- faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian terrhadap Suatu Produk</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.4. | <i>Proses Keputusan Pembelian</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.5. | <i>Indikator Keputusan Pembelian ..</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2. | Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3. | Kerangka Pemikiran..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III METODE PENELITIAN | | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| 3.1. Jenis Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2. Populasi dan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1. Populasi | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2. Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3. Variabel Penelitian, Operasional, Pengukuran.... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.1. Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.2. Variabel Operasional | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.3. Pengukuran..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.1. Pengujian Instrumen Penelitian. | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.1.1. Uji Instrumen..... | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 3.5. Metode Analisis Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.1. Uji Asumsi Klasik | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.1.1. Uji Multikolinearitas..... | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 3.5.1.2. Uji Heteroskedastisitas . | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 3.5.1.3. Uji Normalitas | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 3.5.2. Analisis Regresi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.2.1. Regresi Linear Berganda | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 3.5.2.2. Koefisien Determinasi... | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 3.5.3. Uji Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.3.1. Uji <i>t</i> | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 3.5.3.2. Uji <i>F</i> | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... **Error! Bookmark not defined.**

| | |
|---|-------------------------------------|
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1. Deskripsi Umum UD. Mandiri Steel | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2. Deskripsi Responden Penelitian | Error! Bookmark not defined. |

- 4.1.2.1. *Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin***Error! Bookmark not defined.**
- 4.2. Deskripsi Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1. Distribusi Frekuensi Variabel.... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1.1. *Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan***Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1.2. *Distribusi Frekuensi Word of Mouth***Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1.3. *Distribusi Frekuensi Lokas***Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1.4. *Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian*..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3. Uji Instrumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.1. Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2. Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4. Pengujian Model dan Pengujian Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.1. Uji Asumsi Klasik **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.1.1. *Uji Normalitas***Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.1.2. *Uji Heteroskedastisitas* .**Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.1.3. *Uji Multikolinearitas*.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5. Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.1. Koefisien Determinasi (R^2)..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.2. Uji T **Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.3. Uji F **Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6. Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6.2. Pengaruh *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

| | |
|--|-------------------------------------|
| 4.6.3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.6.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian didorong oleh Lokasi | Error! Bookmark not defined. |
| 4.6.5. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian didorong oleh Lokasi | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V PENUTUP | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1. Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2. Kontibusi Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 5.4. Saran | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-------------------------------------|
| Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2 Variabel Operasional..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.3 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.4 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Word of Mouth | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.5 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.6 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ... | Error! Bookmark not defined. |

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas *Word of Mouth* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Lokasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian (Lampiran Hasil SPSS) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Uji Analisis Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Hasil Uji T **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Hasil Uji T **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Hasil Uji T **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Hasil Uji F..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Hasil *Moderated Regression Analysis* (MRA) **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-------------------------------------|
| Gambar 2.2 Model Komunikasi WOM | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 2.3 Proses Keputusan Pembelian | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4.3 Hasil Uji p-plot | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-------------------------------------|
| Lampiran 1: Kuesioner..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 2: Hasil Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 3: Hasil Uji Reliabilitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 4: Uji Multikolinieritas..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 5: T Tabel | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 6: R Tabel | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 7: F tabel..... | Error! Bookmark not defined. |