

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
INFORMASI DARI MULUT KE MULUT (*WOM*) TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MEMBELI RICE BOX KATSU MALANG
(STUDI PADA YARI KITCHEN MALANG)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi tugas-tugas
dan syarat-syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi*



Disusun oleh :

SAFIRA RAMADANI

Nomor Pokok : K.2020.1.35298

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Marketing

**Program Studi Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEWARA
MALANG**

2024

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
INFORMASI DARI MULUT KE MULUT (*WOM*) TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MEMBELI RICE BOX KATSU MALANG
(STUDI PADA YARI KITCHEN MALANG)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi tugas-tugas
dan syarat-syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi*



Disusun oleh :

SAFIRA RAMADANI

Nomor Pokok : K.2020.1.35298

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Marketing

**Program Studi Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA
MALANG**

2024

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN INFORMASI DARI MULUT KE MULUT (WOM) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MEMBELI RICE BOX KATSU MALANG (STUDI PADA YARI KITCHEN MALANG)

Oleh :

SAFIRA RAMADANI


K.2020.1.35298

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

29 Agustus 2024 dan dinyatakan LULUS

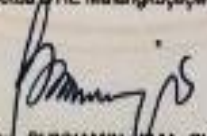
Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Drs. TAUFIK DJAFRI, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçepwara


Dr. BUNYAMIN, Ph.D.
NIK 202.710.182

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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, 31 juli 2024

Mahasiswa



Safira Ramadani

NPK: K.2020.1.35298

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. TAUFIK DJAFRI, MM

NIK : 202.710.019

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : SAFIRA RAMADANI

NPK : K.2020.1.35298

Program Studi : MANAJEMEN

Alamat :
Kota Malang, Ja

No. HP:

E-mail:

menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkeçwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari:

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul. ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MEMBELI RICE BOX KATSU MALANG (Studi Pada Yari Kitchen Malang)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Malang, 31 juli 2024

Dosen pembimbing skripsi,


(Drs. TAUFIK DJAFRI, MM)

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bimbingan, dukungan, bantuan, dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang tulus kepada:

1. Kepada cinta pertama dan panutanku. Bapak Rusman Yusuf. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
2. Almh. Lisnawati. Seorang mama yang sangat luar biasa. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana sebagai perwujudan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi. Terima kasih sudah melahirkan dan membesarkan saya sampai delapan belas tahun sehingga saya bisa sekuat ini untuk tetap bertahan. Terima kasih sudah mengantarkan saya berada di tempat ini, meskipun penulis harus berjuang tanpa kau temani.
3. Ketiga adik kesayangan penulis Vilsa Ramadini, Anugrah Bintang Ramadhan, dan Febrina Ratu Azzahra terima kasih sudah menguatkan dan menjadi alasan penulis, maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi penulis akan selalu menjadi yang terbaik untuk kalian.
4. Bapak Drs. Taufik Djafri, mm selaku dosen pembimbing saya. Sungguh suatu kehormatan dan rasa bangga bagi penulis untuk memiliki kesempatan menjadi mahasiswa bimbingan bapak. Terimakasih atas arahan, bimbingan dan selalu meluangkan waktu untuk penulis di tengah kesibukannya selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
5. Terima kasih kepada keluarga yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dukungan moral dan doa dalam perjalanan studi ini.
6. Seluruh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang rasa hormat, penulis bisa berkesempatan dibimbing dan pengetahuan yang berharga oleh bapak dan ibu dosen serta seluruh staf tata usaha STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah membantu proses penulis selama perkuliahan.
7. Teruntuk manajemen-C Angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas kebersamaan dan menjadi bagian perjalanan penulis selama masa perkuliahan.
8. Terimakasih kepada sahabat dan teman-teman yang tidak pernah bosan untuk selalu bersama-sama serta selalu memberikan semangat dan dukungan dalam momen-momen sulit selama proses penulisan skripsi.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Analisis Pengaruh Kualitas produk, Harga Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Rice Box Katsu Malang (Studi Pada Yari Kitchen Malang). Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Yari kitchen Malang yang berjumlah 478. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh berdasarkan skor jawaban responden dari angket kuesioner yang telah disebar oleh peneliti. Data diolah menggunakan SPSS SPSS (Statistical Package For Social Sciences). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Harga dan Word of Mouth Berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan konsumen membeli Rice Box Katsu Malang.

Kata kunci: kualitas produk; harga; word of mouth;kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study aims to find out the extent of the Analysis of the Influence of Product Quality, Price and Word Of Mouth on Consumer Satisfaction Buying Rice Box Katsu Malang (Study on Yari Kitchen Malang). This study uses quantitative research. The population in this study is 478 consumers of Yari kitchen Malang. The type of data in this study is primary data. Primary data was obtained based on respondents' answer scores from questionnaires that had been distributed by researchers. The data was processed using SPSS SPSS (Statistical Package For Social Sciences). The results of this study show that Product Quality has a significant effect on consumer satisfaction buying Rice Box Katsu Malang, Price has a significant effect on consumer satisfaction buying Rice Box Katsu Malang and Word of Mouth has a significant effect on consumer satisfaction buying Rice Box Katsu Malang.

Keywords: product quality; price; word of mouth; Consumer satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas limpahan Rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Informasi Dari Mulut Ke Mulut (*Wom*) Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Rice Box Katsu Malang (Studi Pada Yari Kitchen Malang)**”. Penulisan skripsi ini dilakukan guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, walaupun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, namun penelitian ini jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk membantu memperbaiki kekurangan yang ada dalam penyusunan skripsi ini

Malang 1 Agustus 2024
Penulis,



SAFIRA RAMADANI
NPK; K.2020.1.35298

DAFTAR ISI

Contents

(STUDI PADA YARI KITCHEN MALANG)	i
SKRIPSI.....	i
SAFIRA RAMADANI.....	i
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN INFORMASI DARI MULUT KE MULUT (<i>WOM</i>) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MEMBELI RICE BOX KATSU MALANG.....	ii
(STUDI PADA YARI KITCHEN MALANG)	ii
SKRIPSI.....	ii
SAFIRA RAMADANI.....	ii
SURAT KETERANGAN RISET	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
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.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Word Of Muoth.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.5	Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Pengaruh kualitas produk,harga dan word of mouth terhadap.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Tinjauan penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.3	Model Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4	Pengembangan hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Hubungan Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen membeli Rice Box Katsu Malang	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Hubungan Harga terhadap kepuasan konsumen membeli Rice Box Katsu Malang	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Hubungan Word of Mouth terhadap kepuasan konsumen membeli Rice Box Katsu Malang	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Indikator Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Metode Pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Uji Instrument Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Analisis regresi linier berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4	Hipotesis (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.5	Uji F	Error! Bookmark not defined.
	(Ghozali & Latan, 2015)mengatakan bahwa untuk mengetahui variabel independen model mempengaruhi variabel dependen secara simultan. Jika nilai F hitung > nilai F tabel, dapat dikatakan bahwa variabel dependen dipengaruhi variabel independen secara bersamaan.	Error! Bookmark not defined.
3.5.6	Koefesien Determinasi (R2)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
3.3	Diskripsi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Hasil Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengujian Asumsi Klasik Ekonometri.....	Error! Bookmark not defined.

3.6	Koefisien Determinasi (Adj. R Square)	Error! Bookmark not defined.
3.7	Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.8	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Keterbatasan Penelitian:.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Saran	Error! Bookmark not defined.
A.	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
B.	Daftar Pernyataan	Error! Bookmark not defined.
C.	Pernyataan	Error! Bookmark not defined.
1.	Kuallitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.	Harga.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Harga yang ditawarkan Rice Box Katsu Malang terjangkau	Error! Bookmark not defined.
3.	Word Of Mouth.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Saya sering mendengar orang lain yang menceritakan kepuasannya setelah melakukan pembelian di Rice Box Katsu Malang	Error! Bookmark not defined.
4.	Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Kisi-Kisi kuesioner	Error! Bookmark not defined.
1.	Harga yang ditawarkan Rice Box Katsu Malang terjangkau	Error! Bookmark not defined.
2.	Harga produk di Rice Box Katsu Malang sesuai dengan daya beli konsumen	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Interpretasi Nilai Rerata/Mean Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1) ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Harga (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Word of mouth (X3)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Pedeteksian Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Nilai Tolerance dan VIF	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Determinasi (R Square)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Koefisien Regresi antara variable Bebas dan variabel Terikat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Uji t	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1. Produk Yari Kitchen.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Pedeteksian Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Error! Bookmark not defined.