

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, HARGA DAN CITA RASA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
WARUNG MAKAN PECEL LELE *KONCO DEWE*
DI TAMBUN SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:

Meisya Dwi Wulan Dari

201910325234



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh *Word of Mouth*, Harga, dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Warung Makan Pecel Lele Konco Dewe di Tambun Selatan

Nama Mahasiswa : Meisya Dwi Wulan Dari

Nomor Induk Mahasiswa : 201910325234

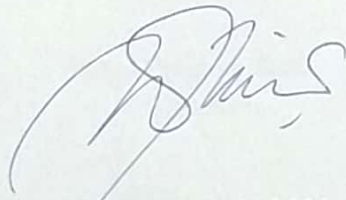
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2023

Jakarta, 24 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN: 0319067606

Pembimbing II



Haryudi Anas, S.E., MSM
NIDN: 0317117801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Word of Mouth*, Harga dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Warung Makan Pecel Lele Konco Dewe di Tambun Selatan

Nama Mahasiswa : Meisya Dwi Wulan Dari

Nomor Induk Mahasiswa : 201910325234

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2023

Jakarta, 24 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Agus Dharmanto, S.E., M.M
NIDN: 0305087310

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Dewi Sri Woelandari, S.E., M.Sc
NIDN: 0303017106

Penguji : Widi Winarso S.E., M.M
NIDN: 0319067606

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN: 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA
NIDN: 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi dengan judul Pengaruh *Word of Mouth*, Harga, dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Warung Makan Pecel Lele *Konco Dewe* di Tambun Selatan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumber nya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Meisya Dwi Wulan Dari
201910325234

ABSTRAK

Meisya Dwi Wulan Dari 201910325234 Pengaruh *Word of Mouth*, Harga dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Warung Makan Pecel Lele *Konco Dewe* di Tambun Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Pengaruh *Word of Mouth*, Harga dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Warung Makan Pecel Lele *Konco Dewe* di Tambun Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi penelitian ini adalah konsumen Warung Makan Pecel Lele *Konco Dewe* di Tambun Selatan dengan sampel 136 orang. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan rumus hair dengan analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji f dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil uji t dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Word of Mouth* (X1), Harga (X2), Cita Rasa (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y). Dan hasil uji f pada variabel *Word of Mpuh* (X1), Harga (X2), Cita Rasa (X3) terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Warung Makan Pecel Lele *Konco Dewe*.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, Harga, Cita Rasa, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Meisya Dwi Wulan From 201910325234 *The Influence of Word of Mouth, Price and Taste on Consumer Purchase Decisions at the Pecel Lele Konco Dewe Food Stall in South Tambun.*

This study aims to measure the effect of Word of Mouth, Price and Taste on Consumer Purchase Decisions at Pecel Lele Konco Dewe Food Stalls in South Tambun. This study used a quantitative approach by collecting data through questionnaires. The population of this study were consumers of Konco Dewe Pecel Lele Food Stalls in South Tambun with a sample of 136 people. This sampling technique uses the hair formula with multiple linear regression analysis and hypothesis testing using the t test and f test with a significance level of 0.05. The results of the t test in this study showed a significant influence between Word of Mouth (X1), Price (X2), Taste (X3) variables on Purchase Decision (Y). And the results of the f test on the variables Word of Ability (X1), Price (X2), Taste (X3) have a jointly significant effect on Purchase Decision (Y) at Pecel Lele Konco Dewe Food Stalls.

Keywords: Word of Mouth, Price, Taste, and Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth*, Harga dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Warung Makan Pecel Lele *Konco Dewe* di Tambun Selatan”. Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis mendapat banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Bapak Widi Winarso, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I skripsi saya, Terima kasih atas bimbingan, saran dan semangat yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan di lindungi oleh Allah SWT.
5. Bapak Haryudi Anas, S.E., MSM selaku dosen Pembimbing II skripsi saya, Terima kasih atas bimbingan, saran dan semangat yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan di lindungi oleh Allah SWT.

6. Bapak Agus Dharmanto, S.E., MM dan Ibu Dr. Dewi Sri Woelandari, S.E., M.Sc selaku ketua dosen penguji dan sekretaris tim penguji skripsi saya, terima kasih atas bimbingannya, saran dan semangat yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin. Semoga bapak dan ibu selalu diberikan kesehatan dan dilindungi oleh Allah SWT.
7. Bapak Riyono dan Ibu Suliamah selaku orang tua saya, yang sangat saya sayangi dan cintai, yang selalu memberikan dukungan berupa doa, materi, motivasi dan harapan agar saya tetap semangat dalam kuliah dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak, adik, dan kedua keponakan saya tercinta yang selalu menghibur, memberikan dukungan dan doa agar saya tetap semangat dalam kuliah dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen serta jajaran staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu dan membantu penelitian selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
10. Cika, Putri, Aisyah, Fiana, Endang dan Via terima kasih sudah berjuang bersama sejak semester 1 hingga saat ini, saling memberikan dukungan dan semangat satu sama lain agar bisa lulus bersama.

11. Sahabat-sahabat saya, Shalfa, Melin, Aisyah dan Novi terima kasih karena selalu ada untuk memberikan support, doa, dan menghibur saya sampai saat ini.
12. Untuk seluruh responden konsumen Warung Pecel Lele Konco Dewe terima kasih karena telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian.
13. *Not but not least, thank you for myself always trying and struggling through all the trials that come and finally I can finish this thesis very well.*



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Batasan Masalah | 8 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 8 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Telaah Teoritis | 10 |
| 2.1.1 <i>Word of Mouth</i> | 10 |
| 2.1.2 Harga | 15 |
| 2.1.3 Cita Rasa..... | 18 |
| 2.1.4 Keputusan Pembelian..... | 21 |
| 2.2 Telaah Empiris | 24 |
| 2.2.1 Rini Ratna Nafita Sari (Tahun 2018) | 24 |
| 2.2.2 Fitri Novita Sari & Insah Dewi Mulyani (Tahun 2021)..... | 25 |
| 2.2.3 Maria Yalinta Ena, Antonio E. L. Nyoko, dkk (Tahun 2019)..... | 26 |
| 2.2.4 Muzammil Ilmi Listighfaroh (Tahun 2020) | 27 |
| 2.2.5 Akhmad Husen, Seno Sumowo, Akhmad Fahrur Rozi (2018) | 27 |
| 2.2.6 Indira Tri Winaldaa & Tri Sudarwanto (Tahun 2020)..... | 28 |
| 2.2.7 Valerie Angela Karundeng, Agus Supandi Soegoto & Fitry Valdi Arie (Tahun 2021)..... | 29 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.2.8 | Dini Anindya Julianti & Ahmad Junaidi (Tahun 2020)..... | 30 |
| 2.2.9 | Vivi Dewi Ariska, Ayun Maduwinarti, Ute Chairuz M. Nasution (Tahun 2022) | 31 |
| 2.2.10 | Ravika Apriani Erlanto (Tahun 2018)..... | 32 |
| 2.3 | Kerangka Konseptual | 35 |
| 2.4 | Pengembangan Hipotesis | 36 |
| 2.4.1 | Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian..... | 36 |
| 2.4.2 | Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 37 |
| 2.4.3 | Pengaruh Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 42 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 42 |
| 3.2 | Tahapan Penelitian..... | 43 |
| 3.3 | Model Konseptual Penelitian..... | 44 |
| 3.4 | Operasional Variabel..... | 45 |
| 3.5 | Waktu dan Tempat Penelitian..... | 46 |
| 3.5.1 | Waktu | 46 |
| 3.5.2 | Tempat..... | 46 |
| 3.6 | Metode Pengambilan Keputusan | 46 |
| 3.6.1 | Populasi | 46 |
| 3.6.2 | Sampel..... | 47 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| 3.8 | Jenis Sumber Data..... | 49 |
| 3.9 | Metode Analisis Data | 49 |
| 3.9.1 | Uji Validitas..... | 50 |
| 3.9.2 | Uji Reliabilitas | 50 |
| 3.10 | Uji Asumsi Klasik..... | 50 |
| 3.10.1 | Uji Normalitas | 50 |
| 3.10.2 | Uji Multikolinieritas..... | 51 |
| 3.10.3 | Uji Heteroskedastisitas | 52 |
| 3.10.4 | Uji Regresi Berganda | 52 |
| 3.11 | Uji Hipotesis | 53 |
| 3.11.1 | Uji Parsial (uji t)..... | 53 |

| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 3.11.2 | Uji Simultan (Uji f)..... | 53 |
| 3.11.3 | Uji Koefisien Determinasi..... | 53 |
| BAB IV | | 54 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | | 54 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 54 |
| 4.2 | Deskripsi Data..... | 55 |
| 4.2.1 | Penyebaran dan pengumpulan data..... | 55 |
| 4.2.2 | Identitas responden | 56 |
| 4.3 | Hasil Analisis Data..... | 60 |
| 4.3.1 | Uji Validitas | 60 |
| 4.3.2 | Uji Reliabilitas | 63 |
| 4.4 | Uji Asumsi Klasik..... | 64 |
| 4.4.1 | Uji Normalitas | 64 |
| 4.4.2 | Uji Multikolinieritas..... | 66 |
| 4.4.3 | Uji Heteroskedastisitas | 67 |
| 4.5 | Analisis Regresi Linear Berganda | 67 |
| 4.6 | Uji Hipotesis | 69 |
| 4.6.1 | Uji T | 69 |
| 4.6.2 | Uji F | 71 |
| 4.6.3 | Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 72 |
| 4.7 | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 73 |
| 4.7.1 | Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian..... | 73 |
| 4.7.2 | Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 74 |
| 4.7.3 | Pengaruh Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian | 75 |
| 4.7.4 | Pengaruh <i>Word of Mouth</i> , Harga, dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian..... | 76 |
| BAB V | | 79 |
| PENUTUP | | 79 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 79 |
| 5.2 | Saran..... | 80 |
| 5.3 | Keterbatasan Peneliti..... | 81 |
| REFERENSI | | 82 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | Operasional Variabel..... | 45 |
| Tabel 3.2 | Skala <i>Likert</i> | 49 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 57 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 58 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian | 59 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validasi Word of Mouth (X1) | 61 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)..... | 61 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas Variabel Cita Rasa (X3) | 62 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) | 62 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas | 63 |
| Tabel 4.10 | Uji Normalitas | 64 |
| Tabel 4.11 | Uji Multikolinieritas..... | 66 |
| Tabel 4.12 | Analisis Regresi Linier Berganda | 68 |
| Tabel 4.13 | Hasil uji t | 70 |
| Tabel 4.14 | Uji f | 72 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji R ² | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Alasan Keputusan Pembelian Pada Warung Makan Konco Dewe | 3 |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 36 |
| Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian | 44 |
| Gambar 4.1 Warung Pecel Lele <i>Konco Dewe</i> Tampak Depan | 54 |
| Gambar 4. 2 <i>Banner</i> Warung Pecel Lele <i>Konco Dewe</i> | 54 |
| Gambar 4.3 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin..... | 56 |
| Gambar 4.4 Diagram responden berdasarkan usia | 57 |
| Gambar 4.5 Diagram responden berdasarkan jenis pekerjaan | 58 |
| Gambar 4.6 Diagram responden berdasarkan jumlah pembelian..... | 59 |
| Gambar 4.7 Histogram Uji Normalitas..... | 65 |
| Gambar 4.8 Diagram P-Plot Uji Normalitas | 65 |
| Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas | 67 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Lampiran I Uji Plagiat | 85 |
| Lampiran 2 Uji Referensi | 86 |
| Lampiran 3 Kuesioner | 92 |
| Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data | 99 |
| Lampiran 5 Output SPSS | 114 |
| Lampiran 6 Tabel r | 124 |
| Lampiran 7 Tabel t | 133 |
| Lampiran 8 Tabel f | 143 |
| Lampiran 9 Buku Bimbingan | 153 |

