

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (e-WOM)*, KUALITAS
PRODUK, KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI EMPIRIS PADA *BRAND* MAKARONIMU)**

SKRIPSI



OLEH :

YOGA KUKUH PRASETYO

NIM : 2003102195

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (e-WOM)*, KUALITAS
PRODUK, KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI EMPIRIS PADA *BRAND* MAKARONIMU)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

OLEH :

YOGA KUKUH PRASETYO

NIM. 2003102195

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

JULI 2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Yoga Kukuh Prasetyo telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Madiun, 25 Juli 2024

Pembimbing I



Hari Pujiwanto, S.E., M.M

NIDN. 0728047704

Madiun, 25 Juli 2024

Pembimbing II



Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M

NIDN. 0708129501

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Yoga Kukuh Prasetyo telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Rabu 31 Juli 2024.

Panitia Penguji

Ketua

Dr. Apriyanti, S.E., M.M

NIDN. 0704047305

Sekretaris

Robby Sandhi Desyarti, S.E., M.M

NIDN. 0724128802

Anggota

Hari Purwanto, S.E., M.M

NIDN. 0728047704

Anggota

Indra Ayu Hatmala, S.E., M.M

NIDN. 0708129501

Anggota

Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M

NIDN. 0727107303

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Anggula Langgeng Wijaya, SE., M.Si., Ak., CA. N/A

NIDN. 0727078603

Mengesahkan
Kaprod. Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yoga Kukuh Prasetyo

NIM : 2003102195

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Yoga Kukuh Prasetyo

NIM. 2003102195

MOTTO:

Semakin kamu beranjak dewasa semakin besar pula apa yang engkau pikul, terus berusaha jangan menyerah

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Pertama untuk diri sendiri, terimakasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai mampu berada di titik ini. Istri saya yang menjadi support system terbaik, terhebat dan sangat berharga dalam hidup saya. Kedua orang tua saya Bapak dan Ibu tersayang yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan motivasi. Bapak dan Ibu dosen pembimbing dan penguji yang sudah banyak memberikan saya pengetahuan. Serta teman-teman yang saya sayangi. Do'a, dukungan dan motivasi dari mereka yang membuat segala kemungkinan ini terjadi, hingga pada titik ini saya bisa menyelesaikan skripsi saya. Terimakasih atas apapun yang kalian berikan kepada saya, salam cinta dan hormat saya untuk kalian semua.

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT., yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (e-WOM)*, Kualitas Produk, Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada *Brand Makaronimu*)”. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Universitas PGRI Madiun.

Terimakasih yang tak terhingga, penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi, terutama kepada:

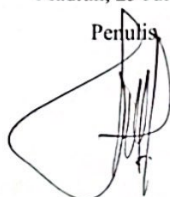
1. Dr. H. Supri Wahyudi Utomo M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak.CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 1 FEB Universitas PGRI Madiun.
4. Liliek Nur Sulistyowati, S.E.,M.M., selaku Wakil Dekan 2 FEB Universitas PGRI Madiun.
5. Dr. Apriyanti S.E.,M.M., CPSMM selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Madiun
6. Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing penulis selama ini.
7. Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah banyak membimbing penulis selama ini.

9. Istri saya tercinta Yayang Julita yang menjadi *support system* saya selama ini serta selalu ada disetiap saat pada saat saya membutuhkannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membantu selalu penulis harapkan. Selanjutnya, penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada semua pihak. Terimakasih

Madiun, 25 Juli 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and vertical strokes, positioned below the word 'Penulis'.

Yoga Kukuh Prasetyo

NIM. 2003102195

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	II
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	III
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI	IV
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	V
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
ABSTRAK	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	44
C. Rumusan Masalah	44
D. Tujuan Penelitian.....	45
Kegunaan Penelitian.....	46
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	49
A. Kajian Pustaka.....	49
B. Penelitian Terdahulu.....	67
C. Kerangka Konseptual	93
D. Hipotesis Penelitian.....	94
BAB III METODE PENELITIAN	113
A. Tempat dan Waktu Penelitian	113
B. Jadwal Penelitian	113
C. Desain Penelitian	114
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	116
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	119
F. Teknik Pengumpulan Data.....	122
G. Instrumen Penelitian.....	124
H. Teknik Analisis Data.....	124

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	131
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	131
B. Deskripsi Data	131
C. Hasil Pengujian Hipotesis.....	149
D. Pembahasan	173
BAB V PENUTUP.....	166
A. Simpulan.....	166
B. Implikasi dan Saran	167
DAFTAR PUSTAKA	169
LAMPIRAN.....	173
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	225

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumsi Makanan Ringan	1
Tabel 1.2 Data Penguat Konsumsi Makanan Ringan.....	2
Tabel 1.3 Data Perkembangan Bisnis Makanan Ringan.....	3
Tabel 1.4 Data Rata-Rata Pertumbuhan Industri	4
Tabel 1.5 Data Perbandingan Keunggulan Industri	4
Tabel 1.6 Perbandingan Kelengkapan Produk	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	68
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	72
Tabel 3.2 Desain Peneliti	121
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia	133
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	134
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian	135
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pengguna Media Sosial	136
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pengguna Gadget	136
Tabel 4.6 Jawaban Responden tentang e-WOM.....	137
Tabel 4.7 Jawaban Responden tentang Kualitas Produk	140
Tabel 4.8 Jawaban Responden tentang Kelengkapan Produk.....	143
Tabel 4.9 Jawaban Responden tentang Kepuasan Pelanggan.....	145
Tabel 4.10 Jawaban Responden tentang Keputusan Pembelian	147
Tabel 4.11 Hasil Uji Validasi Penelitian.....	149
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	152
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	154
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	155
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	156
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	157
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolonieritas	158
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	160
Tabel 4.19 Hasil Uji Patch Analisis Jalur Model 1	161
Tabel 4.20 Hasil Uji Patch Analisis Jalur Model 2	162
Tabel 4.21 Hasil Uji parsial (Uji t) Model 1	167
Tabel 4.22 Hasil Uji parsial (Uji t) Model 2.....	168
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefesien Determinan (R ²).....	169
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefesien Sobel Test	169
Tabel 4.25 Acuan perhitungan Uji Koefesien Sobel Test	171

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	93
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	73
Gambar 4.1 Diagram Model 1	162
Gambar 4.2 Diagram Model 2	163
Gambar 4.3 Kalkulator Sobel e-WOM	163
Gambar 4.4 Kalkulator Sobel Kualitas Produk.....	164
Gambar 4.5 Kalkulator Sobel Kelengkapan Produk	165

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Kuesioner.....	214
Lampiran 2.Tabulasi Data.....	221
Lampiran 3.Hasil Uji SPSS	243
Lampiran 4.Riwayat Hidup.....	243