

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (e-WOM) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus UMKM Jerangking Mirasa di Kabupaten Magetan)

SKRIPSI



OLEH :

REYMONA TRISNANDA FAUZIAH

NIM. 2203102255

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ELECTRONIC WORD
OF MOUTH* (e-WOM) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus UMKM Jerangking Mirasa di Kabupaten Magetan)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Srata 1 Manajemen

Disusun oleh:

REYMONA TRISNANDA FAUZIAH

2203102255

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Reymona Trisnanda Fauziah telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 11 Juni 2026

Pembimbing I,



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S. E., M. Si., Ak. C.A.

NIDN. 0727078603

Madiun, 11 Juni 2026

Pembimbing II,



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S. E., M. M.

NIDN. 0713058001

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

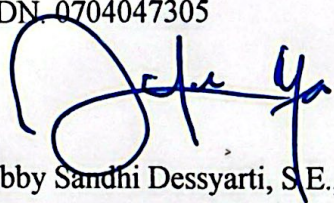
Skripsi oleh Reymona Trisnanda Fauziah ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis tanggal 18 Juni 2026.

Panitia Penguji


Dr. Apriyanti, S.E., MM.

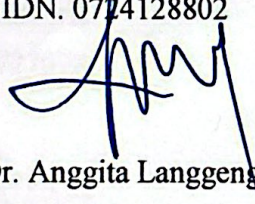
Ketua

NIDN. 0704047305


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.

Sekretaris

NIDN. 0724128802


Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S. E., M. Si., Ak. C.A.

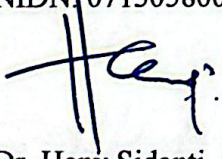
Anggota

NIDN. 0727078603


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

Anggota

NIDN. 0713058001


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

Anggota

NIDN. 0727107503

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA*
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Ketua Prodi S1 Manajemen



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

Pernyataan Keaslian Tulisan

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Reymona Trisnanda Fauziah

NIM : 2203102255

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 pengambil Alihan 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, 09 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Reymona Trisnanda Fauziah

NIM. 2203102255

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO

" Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan "

(Q.S Al-insyirah: 5-6)

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin
aku tidak ada artinya”

(Penulis)

“Masih banyak makanan enak yang harus dicoba, serial yang harus
ditamatkan, dan tempat indah yang harus dikunjungi. Mungkin bagi kita hidup
menyakitkan, tapi bagi orang – orang di sekeliling kita akan lebih menyakitkan
kalua kita nggak hidup. Seberat apa pun keadaan, jangan menyerah ya.”

(Fiersa Besari)

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Ibu saya tercinta, yang telah melahirkan saya dan telah mengorbankan banyak
waktu, tenaga, dan telah berjuang untuk kehidupan anak – anaknya. Almarhum

Bapak saya sosok yang paling saya rindukan, walaupun berat sekali harus
melewatkan kerasnya kehidupan tanpa didampingi sosok bapak. Semoga bapak
bangga dengan usaha dan perjuangan saya selama ini, dan kedua kakak saya
tersayang yang selalu memberi semangat kepada saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Electronic Word of Mouth (e-WOM) terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian (Studi Kasus UMKM Jerangking Merasa di Kabupaten Magetan)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak/Ibu Rektor Universitas PGRI Madiun beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu.
2. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan fasilitas selama perkuliahan.
3. Bapak/Ibu Ketua Program Studi Manajemen atas arahan dan kebijakan akademiknya.
4. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S. E., M. Si., Ak. C.A selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S. E., M. M. , selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang sangat berharga hingga skripsi ini selesai.

5. Pemilik dan seluruh tim UMKM Jerangking Merasa di Kabupaten Magetan yang telah bersedia memberikan izin penelitian
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta atas doa, dukungan moral, dan materi yang tidak pernah putus.
7. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
8. Kepada Musisi tanah air berkat lagu – lagu indah nya Hindia, Nadin Amizah, dan Pidi Baiq yang sudah menemani penulis mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran, serta menjadi referensi bagi UMKM dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui kualitas produk dan e-WOM.

Magetan, 18 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	18
C. Rumusan Masalah	18
D. Tujuan Penelitian.....	19
E. Manfaat Penelitian	20
BAB II KAJIAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	22
A. Landasan Teori.....	22
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Penelitian.....	64
D. Hipotesis	65
BAB III METODE PENELITIAN	73
A. Tempat, dan Waktu Penelitian.....	73
B. Jadwal Penelitian	74
C. Desain Penelitian	75
D. Populasi, Sampel Dan Teknik Penelitian	77
E. Penelitian Dan Definisi Operasional	80
F. Teknik Pengumpulan Data.....	86
G. Pengukuran Instrumen Penelitian.....	86

H. Teknik Analisis Data	87
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	98
A. Gambaran Umum Penelitian	98
B. Deskripsi Data	99
C. Hasil Analisis Data	114
D. Pembahasan.....	135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	179
A. Kesimpulan.....	179
B. Implikasi	180
C. Saran	181
DAFTAR PUSTAKA	182
LAMPIRAN	188

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data BPS Jatim dan ODS.....	3
Tabel 1.2 Data Omzet By Owner 2025	7
Tabel 1.3 Perbedaan Beberapa Merk Jerangking 2026	8
Table 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	74
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Indikator	83
Tabel 3.3 Pemberian Skor Kuisisioner Berdasarkan Skala Likert.....	87
Tabel 4.1 Usia Responden.....	100
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	102
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	103
Tabel 4.4 Domisili Responden	104
Tabel 4.5 Jumlah Pembelian	106
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	107
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Electronic Word of Mouth	109
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	110
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	112
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	114
Tabel 4.11 Uji Validitas e-WOM (X2)	115
Tabel 4.12 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Z)	116
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	116
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	117
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	119
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas Terhadap Variabel Z	121
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	122
Tabel 4.18 Uji Path Analysis Coefficients	123
Tabel 4.19 Uji Path Analysis Coefficients	125
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t) sub Struktural 1	128
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t) Sub Struktural 2	129
Tabel 4.22 Hasil Uji Determinasi R ² (Model 1)	131
Tabel 4.23 Hasil Uji Determinasi R ² (Model 2)	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah UMKM di Kabupaten Magetan	4
Gambar 1.2 Produk Jerangking Mirasa.....	11
Gambar 1.3 Ulasan Google Maps	12
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	65
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	76
Gambar 3.2 Model Path Analysis	93
Gambar 4.1 Diagram Jalur Path Analysis	127
Gambar 4.2 calculation for the sobel	133
Gambar 4.3 calculation for the sobel	134

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	189
Lampiran 2 Tabulasi Data	194
Lampiran 3 Uji Validitas.....	204
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	210
Lampiran 5 Uji T.....	213
Lampiran 6 Uji Determinasi (R ²)	214
Lampiran 7 Foto Ulasan Google Maps	216