PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KONSUMEN KERIPIK TEMPE 'RICO' DI DESA KARANGTENGAH PRANDON NGAWI

SKRIPSI

OLEH:

ANANDA PUTRI KUSUMA AYU

NIM. 2203102232

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KONSUMEN KERIPIK TEMPE 'RICO' DI DESA KARANGTENGAH PRANDON NGAWI

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu

Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

OLEH:

ANANDA PUTRI KUSUMA AYU

NIM. 2203102232

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Ananda Putri Kusuma Ayu telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 16 Juli 2026

Pembimbing I,



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

Madiun, 16 Juli 2026

Pembimbing II,



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S. E., M. M.
NIDN. 0713058001

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Ananda Putri Kusuma Ayu ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis tanggal 23 Juli 2026.

Panitia Penguji,

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

Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. — Sekretaris
NIDN. 0724128802

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

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0713058001

Dr. Rizal Ula Fauzi Ananta, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0708108702

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Ananda Putri Kusuma Ayu
NIM	: 2203102232
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen

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

Madiun, Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Ananda Putri Kusuma Ayu

NIM. 2203102232

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Be so good they can't ignore you."
— Steve Martin

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA

kepada kedua Orang Tua Tercinta yang telah melahirkan, merawat, membimbing, melindungi, menasehati dengan tulus dan penuh ikhlas, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan sepenuh hati, serta keluarga dan teman-teman yang kusayangi dan kubanggakan. Do`a, dukungan dan motivasi dari mereka yang membuat segala kemungkinan itu terjadi, hingga pada titik ini saya bisa menyelesaikan skripsi saya. Terimakasih atas apapun yang kalian berikan, salam cinta dan hormatku untuk kalian

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt. yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Word of Mouth, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pembelian Keripik Tempe "RICO" di Desa Karangtengah Prandon Ngawi."** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, hambatan, serta proses pembelajaran yang memberikan pengalaman berharga bagi penulis. Berkat doa, dukungan, bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M..Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen sekaligus dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, bimbingan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Kesabaran dan ketelitian beliau dalam membimbing menjadi motivasi besar bagi penulis untuk terus memperbaiki dan menyelesaikan penelitian ini.

4. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik yang membangun, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi. Penulis sangat bersyukur atas kesabaran dan perhatian beliau dalam mengarahkan setiap tahapan penelitian hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan. Dan semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.
6. Pemilik UMKM Keripik Tempe "RICO" yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta bersedia meluangkan waktu dalam memberikan informasi dan data yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung.
7. Bapak Aji Kusuma Furi dan Ibu Apriana Sulistyowati, orang tua penulis yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, motivasi, serta semangat yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas setiap perjuangan dan kepercayaan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kakak tercinta, Satria Mukti Bayu Aji, atas dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

8. Sahabat penulis Vara, Icha, Arum, Lintang, dan Fitri, serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, dukungan, semangat, kebersamaan, serta bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian telah menjadi bagian dari perjalanan yang penuh cerita, pembelajaran, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, yang telah memberikan dukungan, perhatian, motivasi, serta menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas setiap kebaikan, semangat, dan pelajaran berharga yang telah diberikan.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Madiun, Juli 2026

Ananda Putri Kusuma Ayu
NIM. 2203102232

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
ABSTRAK ..... **xiv**
ABSTRACT ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Batasan Masalah 13
C. Rumusan Masalah 14
D. Tujuan Penelitian 15
E. Manfaat Penelitian 16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **18**
A. Landasan Teori 18
1. *Grand Theory* 18
2. *Word of Mouth* 20
3. Kualitas Produk 27
4. Keputusan Pembelian 35
5. Loyalitas Pelanggan 43
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan 49
C. Kerangka Berpikir Penelitian 58
D. Hipotesis Penelitian 58
BAB III METODE PENELITIAN **70**
A. Tempat dan Waktu Penelitian 70
B. Jenis Penelitian 71
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 72
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel 74
E. Metode Pengambilan Data 76
F. Instrumen Penelitian 76
G. Analisis Data 77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **84**
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 84

B. Deskripsi Data 85
C. Analisis Data 96
D. Pembahasan 115
BAB V PENUTUP 131
A. Kesimpulan 131
B. Saran 133
DAFTAR PUSTAKA 134

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Omset Penjualan Bulan Januari – Desember 2025 4
Tabel 1. 2 WOM Keripik Tempe 'RICO' 6
Tabel 1. 3 Kualitas Produk Keripik Tempe 'RICO' 9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan 49
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian 71
Tabel 3.2. Definisi Operasional Penelitian 75
Tabel 3. 3 Pengukuran Instrumen Penelitian Skala Likert 77
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia 86
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 87
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden 88
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Responden 88
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisli Responden 89
Tabel 4. 6 Hasil Deskripsi Data 91
Tabel 4. 7 Variabel Word of Mouth (X1) 92
Tabel 4. 8 Variabel Kualitas Produk (X2) 93
Tabel 4. 9 Variabel Keputusan Pembelian (Z) 94
Tabel 4. 10 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 95
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Wom of Mouth (X1) 97
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2) 97
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Z) 98
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 99
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas 100
Tabel 4. 16 Uji Normalitas 101
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas 102
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heterokedastisitas 103
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Uji Autokorelasi 103
Tabel 4. 20 Analisis Jalur Model 1 104
Tabel 4. 21 Analisis Jalur Model 2 106
Tabel 4. 22 Hasil Analisis Uji t Model 1 108
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Uji t Model 2 109
Tabel 4. 24 Tabel Koefisien Determinasi Berganda Model 1 113
Tabel 4. 25 Tabel Koefisien Determinasi Berganda Model 2 114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Bisnis Kuliner di Indonesia 1
Gambar 2. 1 *Theory Of Planned Behavior* (TPB) 19
Gambar 2. 2 Model Lima Tahap Proses Pembelian..... 38
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir Penelitian..... 58
Gambar 3. 1 Desain Penelitian..... 72
Gambar 4. 1 Pengaruh Word Of Mouth dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen 111
Gambar 4. 2 Pengaruh Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi 112

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1. Kuesioner Penelitian 139
Lampiran 2. Hasil Uji Coba Angket (50 Responden) 144
Lampiran 3. Hasil Angket 147
Lampiran 4. Hasil Validitas Dan Reliabilitas 180
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik 182
Lampiran 6. Analisis Data 183