ABSTRAK

Ananda Putri Kusuma Ayu. 2026. Pengaruh *Word of Mouth*, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pembelian Keripik Tempe "RICO" di Desa Karangtengah Prandon Ngawi. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Dr. Apriyanti S.E., M.M., Pembimbing (II) Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

Tujuan penelitian untuk membuktikan secara empiris pengaruh pengaruh *word of mouth*, kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan keputusan pembelian sebagai variable moderasi. Penelitian ini dilakukan pada seluruh komsumen Konsumen Keripik Tempe 'RICO' di Desa Karangtengah Prandon Ngawi. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non-Probability Sampling, s*ampel penelitian sebanyak 384 responden. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan menggunakan uji *Path Analysis* dan uji sobel dan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil peneltian ini menunjukkan bahwa: 1) Secara parsial variabel *word of mouth* (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. 2) Secara parsial variable kualitas produk (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. 3) secara parsial variable *word of mouth* (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen. 4) secara parsial variabel kualitas produk (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen. 5) Secara parsial variable keputusan pembelian (Z) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen. 6) Ada pengaruh *word of mouth* dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen Keripik Tempe. 7) Ada 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.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pembelian

ABSTRACT

Ananda Putri Kusuma Ayu. 2026. The Influence of Word of Mouth, Product Quality, and Price on Purchase Loyalty of "RICO" Tempe Chips in Karangtengah Prandon Village, Ngawi. Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas PGRI Madiun. Supervisor (I) Dr. Apriyanti S.E., M.M., *Supervisor (II)* Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

The purpose of this study is to empirically prove the influence of word of mouth and product quality on customer loyalty, with purchasing decisions as moderating variables. This study was conducted on all consumers of "RICO" Tempe Chips in Karangtengah Prandon Village, Ngawi. The sampling technique in this study used Non-Probability Sampling, with a sample of 384 respondents. The research method used a quantitative approach using the Path Analysis test and the Sobel test, and the assistance of the SPSS program. The results of this study indicate that: 1) Partially, the word of mouth variable (X1) has a positive and significant influence on consumer purchasing decisions. 2) Partially, the product quality variable (X2) has a positive and significant influence on consumer purchasing decisions. 3) Partially, the word of mouth variable (X1) has a positive and significant influence on customer loyalty. 4) Partially, the product quality variable (X2) has a positive and significant influence on customer loyalty. 5) Partially, the purchasing decision variable (Z) has a positive and significant influence on customer loyalty. 6) There is an influence of word of mouth and product quality on consumer purchasing decisions for Tempe Chips. 7) There is an influence of word of mouth and product quality on customer loyalty, with purchasing decisions as a mediating variable for consumers of 'RICO' Tempe Chips in Karangtengah Village, Prandon, Ngawi.

Keywords: Word of Mouth, Product Quality, Price, Purchase Loyalty