ANALISIS E-WOM, KUALITAS PRODUK, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOPI LOKAL DI MADIUN

(Studi Kasus Pada Konsumen Cafe Kopi Handayani Di Madiun)

SKRIPSI

OLEH :

MICHAEL RINALDY EFFENDI

NIM. 2203102066

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

ANALISIS E-WOM, KUALITAS PRODUK, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOPI LOKAL DI MADIUN

(Studi Kasus Pada Konsumen Cafe Kopi Handayani di Madiun)

SKRIPSI

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

OLEH:

MICHAEL RINALDY EFFENDI

2203102066

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

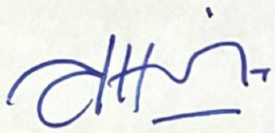
2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Michael Rinaldy Effendi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 22 Juli 2026

Pembimbing I,

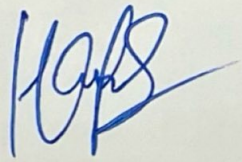


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

NIDN. 0713058001

Madiun, 22 Juli 2026

Pembimbing II,



Hendra Setiawan, S.E., M.M.

NIDN. 0702089403

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Michael Rinaldy Effendi ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 04 Agustus 2026.

Panitia Penguji,

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. NIDN. 0704047305	Ketua
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. NIDN. 0724128802	Sekretaris
Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M NIDN. 0713058001	Anggota
Hendra Setiawan, S.E., M.M NIDN. 0702089403	Anggota
Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M NIDN. 0727107503	Anggota

Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Mengesahkan, Kaprodi S1 Manajemen
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA. NIDN. 0727078603	Dr. Apriyanti, S.E., M.M. NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Michael Rinaldy Effendi
NIM	: 2203102066
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 pengambilalihan 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 perbuatann tersebut

Madiun, 22 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Michael Rinaldy Effendi

NIM. 2203102066

MOTTO

"Sebab itu janganlah kamu takut, karena kamu lebih berharga dari pada banyak burung Pipit."

(Matius 10 : 31)

"Di s'tiap musim kehidupan, Waktu ku kuat maupun lemah
Tetap Yesus yang mempesona hatiku, Dia b'ri hidup dan kesempatan baru
S'kali Yesus, selamanya Yesus, Harapanku tak akan hilang Karna Kasih-Nya,
skarang ku ada, Oh Yesusku, Kucinta Kau s'lamanya"

(Franky Kuncoro – Sekali Yesus Selamanya Yesus)

"Dan bila aku berdiri,Tegar sampai hari ini, Bukan kar'na kuat dan hebatku
Semua karena cinta, semua karena cinta, Tak mampu diriku berdiri tegak
T'rima kasih, cinta"

(Glenn Fredly – Karena Cinta)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ucapan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia dan penyertaan-Nya selama proses penyusunan skripsi ini. Kepada Mama dan Papa tercinta, terima kasih atas doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang selalu menguatkan penulis untuk terus melangkah. Kepada Cece tersayang, terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih karunia, tuntunan, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Electronic Word-of-Mouth*, Kualitas Produk, dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian pada Handayani Coffee and Roastery Madiun". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar sejak awal penyusunan hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II atas masukan dan arahan yang sangat membantu penulis.

6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali penulis dengan ilmu selama masa perkuliahan.
7. Terima kasih yang paling utama penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan dan pengharapan penulis di setiap tahap pengerjaan skripsi ini. Dalam setiap kesulitan yang dihadapi, penulis percaya bahwa penyertaan-Nya selalu ada, memberi ketenangan di tengah keraguan, dan menuntun penulis hingga sampai pada titik ini.
8. Ucapan terima kasih yang tulus dan penuh cinta penulis sampaikan kepada Mama, Papa, dan Cece tercinta. Terima kasih atas setiap doa, kasih sayang, dukungan, dan kepercayaan yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah penulis. Ketika penulis merasa lelah dan hampir menyerah, doa dan semangat kalian selalu menjadi kekuatan untuk terus bertahan hingga sampai di titik ini. Jika hari ini penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, maka pencapaian tersebut tidak terlepas dari cinta, doa, dan perjuangan kalian. Semoga pencapaian sederhana ini dapat menjadi alasan bagi Mama, Papa, dan Cece untuk tersenyum bangga. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk kecil dari rasa cinta dan terima kasih yang mungkin tidak akan pernah cukup untuk membalas segala yang telah kalian berikan. Terima kasih telah menjadi rumah terbaik dan alasan penulis untuk terus melangkah.
9. Terima kasih penulis sampaikan kepada sosok istimewa yang selalu setia mendampingi perjalanan penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, pengertian, dan semangat yang tidak pernah berhenti

diberikan, terutama ketika penulis merasa lelah, ragu, dan hampir menyerah. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, mendengarkan tanpa menghakimi, serta memberikan ketenangan di tengah segala tekanan. Kehadiran dan dukunganmu menjadi salah satu kekuatan yang membuat penulis mampu bertahan hingga akhirnya menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah tetap ada dan menjadi bagian berarti dalam perjalanan panjang ini.

10. Terima kasih pula penulis sampaikan kepada orang-orang terdekat yang senantiasa hadir menemani proses ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi keluh kesah, memberikan semangat di saat penulis merasa lelah, dan tidak pernah lelah membantu dalam bentuk apa pun. Kehadiran kalian memberi arti besar dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi salah satu sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Madiun, 22 Juli 2026



Michael Rinaldy Effendi

DAFTAR ISI

ANALISIS E-WOM, KUALITAS PRODUK, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOPI LOKAL DI MADIUN ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **iii**
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRAK ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Batasan Masalah 21
C. Rumusan Masalah 23
D. Tujuan Penelitian 23
E. Kegunaan Penelitian 24
BAB II **28**
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN **28**
A. Kajian Pustaka 28
B. Penelitian Terdahulu 55
C. Kerangka Berpikire 68
D. Hipotesis Penelitian 70
BAB III **75**
METODE PENELITIAN **75**
A. Waktu dan Tempat Penelitian 75
B. Jadwal Penelitian 76

C. Desain Penelitian 77
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 79
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 83
F. Teknik Pengumpulan Data 87
G. Instrumen Penelitian 88
H. Teknik Analisis Data 89
I. Uji Keabsahan Data 90
BAB IV 100
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 100
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 100
B. Deskripsi Data 102
C. Hasil Pengujian Hipotesis 125
D. Pembahasan 130
BAB V 139
PENUTUP 139
A. Simpulan 139
B. Implikasi dan Saran 141
DAFTAR PUSTAKA 145

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian 11

Tabel 1. 2 Kualitas Produk Handayani Coffee and Roastery Madiun ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 3 Fasilitas Handayani Coffee and Roastery Madiun ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian 76

Tabel 3. 2 Definisi Operasional 84

Tabel 3. 3 Skala Likert 89

Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 102

Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 103

Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan 104

Tabel 4. 4 Frekuensi Kunjungan per Bulan 105

Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Sumber 105

Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian 107

Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Indikator Electronic Word-of-Mouth (X1) 108

Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Indikator Kualitas Produk (X2) 110

Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Indikator Fasilitas (X3) 112

Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Indikator Keputusan Pembelian (Y) 114

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas 117

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel Penelitian 119
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas 120
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas 121
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) 122
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 123
Tabel 4. 17 Hasil Uji F (Simultan) 128
Tabel 4. 18 Hasil Uji t (Parsial) 126
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) 129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1Kuisioner Penelitian 152

Lampiran 2 Hasil Angket..... 159

Lampiran 3 Hasil Validitas dan Realibilitas 191