



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*
(WOM), HARGA, PROMOSI, KUALITAS PRODUK
DAN CITA RASA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN UMKM
KERIPIK SINGKONG CERIA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

MEILİYANI DEWI LARASATI

41221030

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANJEMEN

BUMIAYU

2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*
(WOM), HARGA, PROMOSI, KUALITAS PRODUK
DAN CITA RASA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN UMKM
KERIPIK SINGKONG CERIA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

MEILİYANI DEWI LARASATI

41221030

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANJEMEN

BUMIAYU

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM), HARGA, PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN CITA RASA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN UMKM KERIPIK SINGKONG CERIA**

Oleh

Nama : Meiliyani Dewi Larasati

Nim : 41221030

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipersembahkan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 8 September tahun 2025

DEWAN PENGUJI

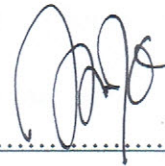
Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si.

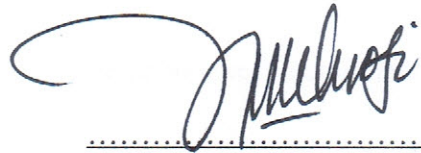
NIDN. 0607098601



Dosen Penguji I

Mukhroji., S.E., M.M

NIDN. 0621058902



Dosen Penguji II

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.

NIDN. 0622059001



Diterima dan disahkan

Pada tanggal..... 4 Oktober 2025

Dekan

Dakultas Ekonomika dan Bisnis


Mukhroji., S.E., M.M
NIPY. 16.02.120

Ketua

Program Studi S1 Manajemen


Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.
NIPY.16.01.1

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meiliyani Dewi Larasati
NIM : 41221030
Jurusan : Manajemen

Memaparkan dengan jujur, bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sepenuhnya, dan tidak ada bagian dari tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya, kecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan tercantum dalam daftar pustaka.

Jika kemudian hari nanti terungkap atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat, saya siap menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh berdasarkan skripsi ini.

Paguyangan, 8 September 2025

Yang membuat pernyataan



Meiliyani Dewi Larasati

NIM. 41221030

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Rum 60)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang – gelombang itu yang bisa kau ceritakan”.

(Boy Candra)

“No matter how difficult it may be, light will reward the efforts of those who seek it”.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Allahmdulillahirabbil'alamin puji syukur kepada Allah SWT dengan kasih sayang-Nya memberikan nikmat yang hebat memberi saya petunjuk dengan ilmu pengetahuan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai di waktu yang tepat. Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Untuk ini saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya tercinta bapak Muhidin dan ibu Tarmah yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah memberikan yang terbaik dalam hal apapun. Semoga selalu diberikan kebahagiaan yang penuh dan selalu dalam lindungan-Nya *Aamiin*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yaitu Allah SWT, sebab atas izin dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Akan sangat sulit menyelesaikan skripsi ini tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

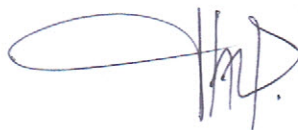
1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Ibu Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan serta memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua (Bapak Muhidin dan Ibu Tarmah), yang selama ini telah memberikan segalanya baik materi, do'a, kasih sayang, motivasi, nasihat, dan kesabaran yang takkan tergantikan dengan apapun.

7. Desi Ayu Ningsih, selaku kakak penulis yang telah memberikan dukungan, do'a, kasih sayang, motivasi, nasihat dan pembelajaran bagi penulis
8. Barakka Syaquille Ibrahim, selaku keponakan tercinta penulis yang telah memberikan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Rekan-rekan program studi Manajemen angkatan tahun 2021 dan sahabat-sahabat yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih telah kebersamai penulis atas semua rasa suka dan duka saat menempuh studi ini.
10. Bapak Gatot Santoso dan Ibu Yulia Persada Sari selaku pemilik UMKM Keripik Singkong Ceria, terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada Bapak dan Ibu atas segala izin, bimbingan, dan dukungan yang diberikan dengan sepenuh hati selama proses penelitian ini. Kehadiran dan kontribusi Bapak dan Ibu telah memberikan pengaruh besar dalam kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Semoga segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan menjadi amal kebaikan yang dibalas dengan pahala yang berlimpah oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Bumiayu, 25 Agustus 2025

Penulis,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a series of vertical strokes and a final upward stroke.

Meiliyani Dewi Larasati

NIM. 41221030

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, word of mouth, harga, promosi, kualitas produk dan cita rasa terhadap Keputusan pembelian konsumen pada UMKM Keripik Singkong Ceria di Desa Negaradaha, Kecamatan Bumiayu, Kabupaten Brebes. Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah peningkatan pendapatan UMKM yang cukup stabil setiap bulannya pada tahun 2024. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner kepada 270 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan program SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, 2) *word of mouth* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, 3) harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, 4) promosi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, 5) kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, 6) cita rasa berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori perilaku konsumen serta rekomendasi praktis bagi UMKM Keripik Singkong Ceria dalam meningkatkan strategi pemasaran dan daya saing di pasar lokal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, Harga, Promosi, Kualitas Produk Cita Rasa, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of service quality, word of mouth, price, promotion, product quality, and taste on consumer purchasing decisions at UMKM Keripik Singkong Ceria in Negaradaha Village, Bumiayu District, Brebes Regency. The phenomenon underlying this research is the relatively stable monthly income increase of the UMKM throughout 2024. This study employs a quantitative approach with purposive sampling technique through questionnaire distribution to 270 respondents. Data analysis was conducted using Structural Equation Modelling (SEM) technique with SmartPLS software. The research results indicate that 1) service quality has a positive effect on purchasing decisions, 2) word of mouth has no effect on purchasing decisions, 3) price has a positive effect on purchasing decisions, 4) promotion has a positive effect on purchasing decisions, 5) product quality has a positive effect on purchasing decisions, 6) taste has a positive effect on purchasing decisions. The findings of this research contribute to the development of consumer behavior theory as well as practical recommendations for UMKM Keripik Singkong Ceria in improving marketing strategies and competitiveness in the local market.

Keywords: *Service Quality, Word of Mouth, Price, Promotion, Product Quality, Taste, Purchasing Decision*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN.....	12
A. Telaah Pustaka.....	12
1. Keputusan Pembelian	12
2. Kualitas Pelayanan.....	13
3. Word Of Mouth (WOM).....	15
4. Harga.....	16
5. Promosi	18
6. Kualitas produk.....	19

7. Cita Rasa.....	19
B. Perumusan Model Penelitian.....	20
1. Penelitian Terdahulu	20
2. Perumusan Hipotesis.....	25
3. Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	32
A. Metode Penelitian.....	32
1. Jenis Penelitian	32
2. Lokasi Penelitian.....	33
3. Waktu Penelitian.....	33
4. Populasi dan Sampel.....	33
5. Teknik Pengambilan Sampel	33
6. Sumber Data	34
7. Teknik Pengumpulan Data.....	34
8. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	36
B. Teknik Analisis Data	51
1. Analisis Deskriptif	51
2. Analisis SEM (Structural Equation Modeling).....	53
3. Evaluasi PLS.....	53
4. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	54
5. Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Onjek Penelitian	65
B. Gambaran Umum Responden.....	66
C. Analisis Data dan Pembahasan.....	71
1. Analisis Deskriptif	71

2. Evaluasi Model pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	84
3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert	35
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3 : Nilai Indeks.....	53
Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 5 Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 7 Responden Berdasarkan Domisili	70
Tabel 8 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 9 Deskriptif Variabel <i>Word Of Mouth</i>	74
Tabel 10 Deskriptif Variabel Harga	76
Tabel 11 Deskriptif Variabel Promosi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12 Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	80
Tabel 13 Deskriptif variabel Cita Rasa	81
Tabel 14 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	83
Tabel 15 Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Independen Kualitas Pelayanan	85
Tabel 16 Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Independen Variabel <i>Word Of Mouth</i> .	86
Tabel 17 Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Independen Variabel Harga	86
Tabel 18 Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Independen Variabel Promosi.....	87
Tabel 19 Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Independen Variabel Kualitas Produk	87
Tabel 20 Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Independen Variabel Cita Rasa.....	88
Tabel 21 Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Dependen Variabel Keputusan Pembelian.....	88
Tabel 22 <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i>	89
Tabel 23 Nilai <i>Cross-Loading</i> pada Evaluasi Validitas Diskriminan.....	90
Tabel 24 <i>Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	92
Tabel 25 Evaluasi Statistik Kolinearitas (<i>Collinearity Statistic</i>).....	93
Tabel 26 Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weight</i>	94
Tabel 27 <i>Colinearity Statistics (Inner VIF)</i>	96
Tabel 28 <i>R-Square</i>	97
Tabel 29 <i>F-Square</i>	98
Tabel 30 <i>Q2 Prediction Relevance</i>	99

Tabel 31 Hasil perhitungan <i>PLS Predict</i>	101
Tabel 32 Signifikansi dan Relevansi Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	102
Tabel 33 <i>Coenfidence Interval</i> 95% dari Koefisien Jalur	103
Tabel 34 <i>Total Direct Effect</i>	105
Tabel 35 Hasil Hipotesis	108
Tabel 36 Model (SRMR)	109
Tabel 37 Hasil Ringkasan Model PLS	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pendapatan Bulanan UMKM Keripik Singkong Ceria Tahun 2024.....	3
Gambar 2. Model Penelitian	31
Gambar 3 Hasil Uji <i>Outer model</i>	85
Gambar 4 Hasil Pengujian Hipotesis	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian	138
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan	145
Lampiran 3 Tabulasi Data variabel <i>Word Of Mouth</i>	152
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Harga	159
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Promosi.....	166
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk	173
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Cita Rasa.....	180
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian	187
Lampiran 9 Nilai <i>Loading Factor</i>	194
Lampiran 10 <i>Output Construct Reliability</i>	195
Lampiran 11 <i>Output Nilai Cross Loading</i>	196
Lampiran 12 <i>Output Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	197
Lampiran 13 <i>Output Colinearity Statistics Outer VIF (Outer VIF)</i>	198
Lampiran 14 <i>Output Signifikansi dan Relevansi Outer Weight</i>	199
Lampiran 15 <i>Output Colinearity Statistics (Inner VIF)</i>	200
Lampiran 16 <i>Output R²</i>	201
Lampiran 17 <i>Output F²</i>	202
Lampiran 18 <i>Output Q² Prediction Relevance</i>	203
Lampiran 19 Output Hasil Perhitungan PLS-Predict	204
Lampiran 20 Output Hasil T Statistik	205
Lampiran 21 <i>Confidence Interval 95%</i> dari Koefisien Jalur	206
Lampiran 22 <i>Total Direct Effect</i>	207
Lampiran 23 Daftar Riwayat Hidup.....	208