



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITA RASA, HARGA,
KUALITAS PELAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
UMKM TAHU DI KECAMATAN
BUMIAYU**

SKRIPSI

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

Oleh:

UMI HAYATI

41221039

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU**

2025



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITA RASA, HARGA,
KUALITAS PELAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
UMKM TAHU DI KECAMATAN
BUMIAYU**

SKRIPSI

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

Oleh:

UMI HAYATI

41221039

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITA RASA, HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA UMKM TAHU DI KECAMATAN BUMIAYU” Oleh:

Nama : UMI HAYATI
NIM : 41221039
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 21 Agustus 2025.

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Rizki Amalia, S.Kom., M.M

NIDN. 0607099402



Dosen Penguji I

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

NIDN. 0622059001



Dosen Penguji II

Mukhroji, S.E., M.M

NIDN. 0621058902



Diterima dan disahkan,

Pada tanggal 20 September 2025

Dekan

Fakultas 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. 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Umi Hayati

Nim : 41221039

Program Studi : S1 Manajemen

Saya dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil menyalin tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya, kecuali apabila secara tertulis telah dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini serta tercantum dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait skripsi ini.

Paguyangan, 7 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Umi Hayati

Nim : 41221039

MOTTO

Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat

(QS. Al-mujadilah : 11)

Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan

(QS. Al-Insyirah : 6)

Apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada tuhanmu hendaknya kamu berharap

(QS. Al-Insyirah : 7-8)

Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga

(HR. Muslim)

Tuntutlah ilmu dari buaian hingga ke liang lahad

(HR. Al-Baihaqi)

Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila mengerjakan sesuatu, ia melakukannya dengan itqan (tepat, profesional, dan sungguh-sungguh).

(HR. Thabrani)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan kasih sayang-nya yang begitu besar, yang telah menganugerahi nikmat dan petunjuk melalui ilmu pengetahuan, sehingga penulis skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktunya. Tidak ada halaman yang lebih berkesan dalam skripsi ini selain lembar persembahan. Untuk ini saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya tercinta Bapak Fatoni dan Ibu Sriyati yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah memberikan yang terbaik dalam hal apapun. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan yang utuh serta melindungi mereka dalam setiap langkahnya. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : “ Pengaruh Kualitas Produk, Cita Rasa, Harga, Kualitas Pelayanan, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada UMKM Tahu Di Kecamatan Bumiayu.” skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Bapak Dr. 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 Jurusan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
4. Ibu Rizki Amalia, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang dengan sabar dan sudah selalu meluangkan waktu, dorongan, bimbingan, dan nasehat serta pikiran untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal sampai dengan skripsi selesai.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.

6. Ayahanda Fatoni dan Ibu Sriyati yang telah memberikan segalanya baik materi, do'a, kasih sayang, motivasi, bekal hidup, dan kesabaran yang tidak bisa digantikan dengan apapun.
7. Wahyu Widodo selaku saudara kandung yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
8. Adi Joko Sasono selaku calon suami yang selalu memberikan dukungan, do'a kepada penulis dan menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman mahasiswa prodi manajemen Angkatan 2021 yang telah memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban angkatan 2021.

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

Paguyangan, 7 Agustus 2025

Penulis



Umi Hayati

NIM. 41221039

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas produk, cita rasa, harga, kualitas pelayanan, dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian. Lokasi penelitian ini dilakukan pada UMKM tahu di Kecamatan Bumiayu. Fenomena yang terjadi menunjukkan adanya gap, di mana potensi perkembangan usaha tahu di Bumiayu cukup besar, namun pendapatan UMKM tahu mengalami fluktuatif dari tahun 2022-2024, bahkan beberapa pelaku usaha mengalami penurunan berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kusioner dengan google form kepada 220 responden yang pernah membeli produk tahu minimal satu kali. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan teknik *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan perangkat lunak SmartPLS versi 4 untuk mendukung proses analisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, cita rasa tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Kualitas produk, cita rasa, harga, kualitas pelayanan, *word of mouth*, dan keputusan pembelian.

ABSTRACT

This study aims to determine and test influence of product quality, taste, price, service quality, and word of mouth on purchasing decisions. The location of this research was conducted at tofu MSMEs in Bumiayu District. The phenomenon that occurred indicates a gap, where the potential for tofu business development in Bumiayu is quite large, but the income of tofu MSMEs has fluctuated from 2022-2024, with some businesses even experiencing a continuous decline. This study used a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires with a Google form to 220 respondents who had purchased tofu product at least once. The sample collection technique used a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. The data analysis technique used the Structural Equation Modeling (SEM) technique with SmartPLS software version 4 to support the data analysis process. The result of the analysis showed that product quality did not have a significant effect on purchasing decision, taste did not have a significant effect on purchasing decision, price had a positive and significant effect on purchasing decision, service quality did not have a significant effect on purchasing decisions, and word of mouth had a positive and significant effect on purchasing decision.

Keyword : *Product quality, taste, price, service quality, word of mouth, purchasing decisions*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan masalah	11
D. Manfaat Penelitian.....	12

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN.... 13

A. Telaah Pustaka	13
1. Kualitas Produk	13
2. Cita Rasa	14
3. Harga.....	15
4. Kualitas Pelayanan.....	17
5. <i>Word Of Mouth</i>	19
6. Keputusan Pembelian	21
B. Perumusan Model Penelitian	22
1. Penelitian Terdahulu	22
2. Perumusan Hipotesis	28
3. Kerangka Pemikiran dan Model Penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA 36

A. Metode Penelitian	36
1. Jenis Penelitian	36
2. Lokasi Penelitian	36
3. Waktu penelitian.....	36
4. Populasi dan Sampel.....	36
5. Teknik Penentuan Ukuran Sampel	37
6. Sumber Data.....	38
7. Teknik Pengumpulan Data.....	38

8. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	40
B. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Analisis SEM (<i>Structrural Equation Modeling</i>)	46
3. Evaluasi PLS	47
4. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	48
5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
1. Profil Singkat UMKM Tahu Di Kecamatan Bumiayu.....	58
2. Gambaran Umum Responden	59
B. Analisis Data dan Pembahasan	63
1. Analisis Deskriptif.....	63
2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	75
3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	83
4. Pembahasan	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	34
Gambar 2. Model Penelitian.....	35
Gambar 3. Hasil Outer Model	76
Gambar 4. Hasil Pengujian Hipotesis	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pendapatan Rata-Rata UMKM Tahu Di Kecamatan Bumiayu Tahun 2022-2024	4
Tabel 2. Skala Likert.....	39
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4. Tabel Skala pengukuran	45
Tabel 5. Nilai Indeks.....	46
Tabel 6. Ringkasan Evaluasi Model PLS.....	56
Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 8. Responden Berdasarkan Jenis Usia	61
Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	61
Tabel 10. Responden Berdasarkan UMKM tahu yang sering dibeli	63
Tabel 11. Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	64
Tabel 12. Jawaban Responden Variabel Cita Rasa	66
Tabel 13. Jawaban Responden Variabel Harga	68
Tabel 14. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 15. Jawaban Responden Variabel <i>Word of Mouth</i>	71
Tabel 16. Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	73
Tabel 17. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen (Independen) dan Endogen (Dependen).....	76
Tabel 18. <i>Construct Reliability dan Validity</i>	78
Tabel 19. Nilai <i>Cross Loading</i>	79
Tabel 20. Nilai <i>Fornell-Lacker Criterion Discriminant Validity</i>	80

Tabel 21. Nilai <i>Colinearity Statistics (Outer VIF)</i>	81
Tabel 22. <i>Signifikansi dan Relevansi Outer Wight</i>	82
Tabel 23. <i>Colinearity Statistics (Inner VIF)</i>	83
Tabel 24. <i>R Square</i>	84
Tabel 25. <i>F Square</i>	85
Tabel 26. <i>Q² Prediction Relevance</i>	86
Tabel 27. Hasil Perhitungan <i>PLS Predict</i>	87
Tabel 28. <i>Hasil t Statistik</i>	88
Tabel 29. <i>Confidence Interval 95%</i> dari Koefisien Jalur	89
Tabel 30. Pengujian Hipotesis <i>Total Direct Effect</i>	91
Tabel 31. Hasil Hipotesis	94
Tabel 32. <i>Model (SRMR)</i>	95
Tabel 33. Hasil Ringkasan Model PLS	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	118
Lampiran 2. Tabulasi Data Kualitas Produk	124
Lampiran 3. Tabulasi Data Cita Rasa	130
Lampiran 4. Tabulasi Data Harga.....	136
Lampiran 5. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	142
Lampiran 6. Tabulasi Data <i>Word of Mouth</i>	148
Lampiran 7. Tabulasi Data Keputusan Pembelian	154
Lampiran 8. Nilai Loading Faktor	160
Lampiran 9. <i>Output Construct Reliability</i>	161
Lampiran 10. <i>Output Nilai Cross Loading</i>	162
Lampiran 11. <i>Output Fornell-Lacker Criterion Discriminant Validity</i>	163
Lampiran 12. <i>Output Colinearity Statistics VIF (Outer VIF)</i>	164
Lampiran 13. <i>Output Signifikansi dan Relevansi Outer Wight</i>	165
Lampiran 14. <i>Output Colinearity Statistics (Inner VIF)</i>	166
Lampiran 15. <i>Output R²</i>	167
Lampiran 16. <i>Output F²</i>	168
Lampiran 17. <i>Output Q² Prediction Relevance</i>	169
Lampiran 18. <i>Output Hasil Perhitungan PLS-Predict</i>	170
Lampiran 19. <i>Output Hasil T-Statistik</i>	171
Lampiran 20. <i>Confidence Interval 95% dari Koefisien Jalur</i>	172
Lampiran 21. <i>Total Direct Effect</i>	173
Lampiran 22. Output Model (SRMR).....	177

Lampiran 23. Gambar Hasil Outer Model	178
Lampiran 24. Legalitas UMKM Tahu di Kecamatan Bumiayu	179
Lampiran 25. Daftar Riwayat Hidup	180