



**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, HARGA, KUALITAS
PRODUK, VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI UMKM SUSU SAPI PERAH DESA
TUMIYANG KECAMATAN PEKUNCEN**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

LAIQ MAULINA

41221098

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2025



**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, HARGA, KUALITAS
PRODUK, VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI UMKM SUSU SAPIPERAH DESA
TUMIYANGKECAMATAN PEKUNCEN**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

LAIQ MAULINA

41221098

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH *WORD OF MOUTH*, HARGA, KUALITAS PRODUK, VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI SUSU SAPI PERAH DESA TUMIYANG KECAMATAN PEKUNCEN**

Oleh:

Nama : Laiq Maulina
Nim : 41221098
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipersembahkan di depan dewan penguji Sidang Skripsi pada tanggal 11 bulan Agustus tahun 2025

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Rizki Amalia, S. Kom., M.M

NIDN. 0607099402

Dosen Penguji I

Siti Badiatul Umroh, S.M., M.M

NIDN. 0629039601

Dosen Penguji II

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

NIDN. 0622059001

Tanda Tangan


.....


.....


.....

**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 dibawah ini:

Nama : Laiq Maulina

NIM : 41221098

Jurusan : S1 Manajemen

Memaparkan dengan jujur, bahwa skripsi ini merupakan karya orisinil 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 dikemudian hari nanti terungkap atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat, saya siap menerima konsekuensi berupa pencabutan akademik yang telah saya peroleh berdasarkan skripsi ini.

Paguyangan, September, 2025

Yang membuat pernyataan



Laiq Maulina
NIM. 41221098

MOTTO PERSEMBAHAN

Keberhasilan bukanlah milik mereka yang pintar, keberhasilan ialah milik mereka yang senantiasa berusaha

(B.J Habibie)

Beberapa situasi mematahkan hatimu, tetapi memperbaiki cara pandangmu

Persembahan untuk Abah dan Mama. Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan pencapaian ini untuk Abah dan mama, dua sosok yang menjadi alasan saya bisa berdiri sejauh ini. Segala mimpi yang saya kejar tak pernah lepas dari doa, cinta dan pengorbanan kalian yang tulus. Saat dunia terasa berat, kalian adalah rumah yang selalu terbuka. Ketika saya merasa tidak mampu, kalian hadir dengan keyakinan yang menguatkan. Saat saya terdiam karena kecewa, kalian mendengarkan tanpa menghakimi. Ketika saya kehilangan arah, kalian menunjukkan jalan dengan kasih sayang. Abah dan Mama, kalian adalah kekuatan saya. Saya sadar, apa yang saya capai hari ini bukan karena saya hebat, tapi karena kalian tak pernah berhenti percaya dan mendoakan saya. Abah semoga Allah selalu melimpahkan kesehatan dan ketenangan untukmu, Mama, semoga surga menjadi tempatmu kelak, sebagai balasan atas cinta dan sabar yang kau berikan tanpa batas. Saya mungkin belum menjadi kebanggaan kalian. Pencapaian ini, sekecil apapun itu, adalah mujud terima kasih saya atas segalanya. Untuk Abah dan Mama, segalanya adalah untuk kalian alanku untuk terus melangkah dan berjuang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajmene pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas daru dukungan dan bimbingan berbagai pihak, baik selama masa perkuliahan maupun saat penulisan skripsi. Untuk itu, saya menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan.

1. Bapak. Dr. Muh. Kadarisman, S.H., Msi., 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 Perdaban
4. Ibu Rizki Amalia, S.Kom., M.M selaku dosen pembimbing yang telah membing dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta memberikan saran yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terimakasih atas pengalaman dan pengentahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
6. Terimakasih yang tulus saya ucapkan kepada orang tua saya, Bapak Khozin dan Ibu Wati, yang menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah saya. Doa,

kasih sayang, dan pengorbanan kalian adalah alasan saya mampu sampai di titik ini.

7. Untuk teman seperjuangan, Sasa, Dyah, Aliya yang telah menjadi tempat berbagi cerita, tawa dan tangis selama ini. Dukungan dan kehadiran kalian adalah bentuk semangat yang tak ternilai dalam perjalanan akademik
8. Untuk Billy Redho Selfa Fadilah, dengan penuh rasa sayang skripsi ini saya persembahkan, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup dan pendidikan saya. Bukan hanya menjadi seorang *partner*, tetapi juga sahabat, pendengar setia dan sumber kekuatan bagi penulis selama proses perkuliahan. Terimakasih atas segala dukungan, semangat dan kebersamaan yang telah diberikan.
9. Kepada diri saya sendiri, terimakasih telah bertahan. Terimakasih telah melewati malam penuh keraguan, hari yang melelahkan. Dalam perjalanan ini, saya belajar bahwa proses bukan hanya tentang hasil akhir, melainkan tentang keberanian untuk terus melangkah meski seringkali tanpa kepastian.

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

Paguyangan, 11 Agustus 2025

Penulis,

Laiq Maulina

NIM. 41221098

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *word of mouth*, harga, kualitas produk, variasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli UMKM susu sapi perah Desa Tumiyang, Kecamatan Pekuncen, Kabupaten Banyumas. Fenomena penelitian ini muncul dari adanya penurunan pendapatan yang signifikan pada UMKM susu sapi perah Desa Tumiyang pada beberapa tahun terakhir, khususnya tahun 2020 dan 2023, yang menunjukkan tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan minat beli konsumen di tengah persaingan pasar yang ketat. Sampel yang digunakan sebanyak 250 responden dengan metode *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas produk, dan variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli. Sedangkan *word of mouth* dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli. Nilai R-Square sebesar 0,600 mengindikasikan bahwa model mampu menjelaskan 60% variabel minat beli. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar UMKM Kelompok I Lestari meningkatkan kualitas produk, variasi produk, dan strategi penetapan harga untuk meningkatkan minat beli. Peningkatan kualitas pelayanan dan *word of mouth* juga perlu di perhatikan meskipun tidak berpengaruh langsung terhadap minat beli

Kata Kunci: *Word of Mouth*, Harga, Kualitas Produk, Variasi Produk, Kualitas Pelayanan. Minat Beli

ABSTRAC

This study aims to analyze the effect of word of mouth, price, product quality, product variety, and service quality on buying interest in dairy milk UMKM in Tumiyang village. Pekuncen district, Banyumas regency. The phenomenon of this research arises from the significant decline in income in Tumiyang village dairy milk UMKM in the last years, especially in 2020 and 2023, which shows the challenges of maintaining and increasing consumer buying interest in the midst of intense market competition. The sample used was 250 respondents using purposive sampling method. The data was analysed using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of the SmartPLS tool. The results showed that price, product quality, and product variety had a positive and significant effect on purchase intention. Meanwhile, word of mouth and service quality have no significant effect on purchase intention. The R-Square value of 0.600 indicates that the model is able to explain 60% of the purchase intention variable. This study provides recommendations for UMKM group I Lestari to improve product quality, product variety, and pricing strategies to increase buying interest. Improving service quality and word of mouth also needs to be considered even though it has no direct effect on buying interest.

Keyword: *Word of Mouth, Price, Product Quality, Product Variety, Service Quality, Purchase intention*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRAC</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	12
A. Telaah Pustaka	12

1. MinatBeli	13
2. <i>Word Of Mouth</i>	14
3. Harga.....	15
4. Kualitas produk.....	17
5. Variasi Produk.....	18
6. KualitasPelayanan	19
B. Perumusan Model Penelitian	21
1. Penelitian Terdahulu	21
2. Perumusan hipotesis	26
3. Kerangka Pemikiran dan Model Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Metode Penelitian	35
1. Jenis Penelitian	35
2. Waktu Penelitian.....	35
3. Populasi dan Sampel.....	35
4. Teknik Pengambilan Sampel	36
5. Sumber Data	37
6. Teknik Pengumpulan Data.....	37
7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	39
B. Teknis Analisis Data	42

1. Analisis Deskriptif.....	43
2. Analiss SEM (Structursl Equation Modeling).....	45
3. Evaluasi PLS.....	45
4. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	46
5. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
B. Gambaran Umum Responden.....	54
C. Analisis Data dan Pembahasan	57
D. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
a. <i>Convergent Validity</i>	67
b. Konstruk Realibilitas dan Validitas (<i>Construct Realibility and Validity</i>).....	70
c. Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	71
d. Kolinearitas Statistik (Collinearity Statistics/Outer VIF).....	73
e. Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weights</i>	75
E. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	76
a. Kolinearitas (<i>Collinearity Inner VIF</i>).....	76
b. Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	77
c. Koefisien Efek (<i>F-Square</i>).....	78

d. Relevansi Prediktif (<i>Predictive Relevance/Q²</i>).....	78
e. Prediksi PLS (<i>PLS-Predict</i>).....	79
f. Signifikansi dan Relevansi Koefisien Jalur (<i>Path Coefisien</i>).....	80
g. Konfidensi Interval 95% (<i>Interval Confidence 95%</i>).....	81
h. Pengujian Hipotesis (<i>Direct Effect</i>).....	82
i. Kesesuaian Model (<i>Model Fit</i> atau <i>SRMR</i>).....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
1. Kesimpulan.....	93
2. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah produksi susu sapi perah per (Kg) Kabupaten Banyumas	3
Tabel 2. Pendapatan Rata-rata kelompok I Lestari di Desa Tumiyang Kecamatan Pekuncen Tahun 2019-2024.....	4
Tabel 3. Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 4. Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 5. Skala Pengukuran.....	43
Tabel 6. Nilai Indeks	44
Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 8. Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	56
Tabel 10. Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 11. Jawaban Responden Variabel <i>Word of Mouth</i>	59
Tabel 12. Jawaban Responden Variabel Harga	60
Tabel 13. Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	61
Tabel 14. Jawaban Responden Variabel Variasi Produk	62
Tabel 15. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 16. Jawaban Variabel Minat Beli.....	65
Tabel 17. Nilai <i>Loading Factor Eksogen/Independen Word of Mouth</i>	68
Tabel 18. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/Independen Harga.....	68
Tabel 19. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/Independen Kualitas Produk	69
Tabel 20. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/Independen Variasi Produk..	69
Tabel 21. <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/Independen Kualitas Pelayanan ...	70
Tabel 22. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/Independen Minat Beli	70

Tabel 23. <i>Construct Realibility dan Validity</i>	71
Tabel 24. Nilai <i>Cross Loading</i>	72
Tabel 25. <i>Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	73
Tabel 26. Kolinearitas Statistik	74
Tabel 27. Signifikansi dan Relevensi <i>Outer Weights</i>	75
Tabel 28. Collinearity Inner VIF	76
Tabel 29. <i>R-Square</i>	77
Tabel 30. <i>F-Square</i>	78
Tabel 31. <i>Q² Predict Relevance</i>	79
Tabel 32. Hasil Perhitungan PLS <i>Predict</i>	80
Tabel 33. Hasil t Statistik	80
Tabel 34. Konfidensi Interval 95%	81
Tabel 35. Total <i>Direct Effect</i>	84
Tabel 36. Hasil Hipotesis	86
Tabel 37. Model SRMR	86
Tabel 38. Hasil Ringkasan Model PLS	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. kerangka pemikiran	33
Gambar 2. Model Penelitian	34
Gambar 3. Hasil Uji <i>Outer Model</i>	67
Gambar 4. Hasil Pengujian Hipotesis	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel <i>Word of Mouth</i>	112
Lampiran 3. Tabulasi Variabel Harga.....	117
Lampiran 4. Tabulasi Variabel Kualitas Produk.....	123
Lampiran 5. Tabulasi Variabel Variasi Produk	129
Lampiran 6. Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	135
Lampiran 7. Tabulasi Variabel Minat Beli	141
Lampiran 8. Nilai <i>Loading Factor</i>	147
Lampiran9. <i>Output Construc Realibility</i>	148
Lampiran 10. Nilai <i>Cross Loading</i>	149
Lampiran 11. <i>Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	150
Lampiran 12. <i>Collinearity Statistic</i>	151
Lampiran 13. Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weights</i>	152
Lampiran 14. <i>Collinearity Inner VIF</i>	153
Lampiran 15. Determinasi R-Square.....	154
Lampiran 16. Koefisien Efek F-Square	155
Lampiran 17. Relevansi prediktif (<i>Prediction Releven/Q2</i>).....	156
Lampiran 18. <i>PLS Predict</i>	157
Lampiran 19. Hasil t Statistik.....	158
Lampiran 20. Konvidensi Interval (<i>Interval Confidence 95%</i>)	159
Lampiran 21. Total <i>Direct Effect</i>	160

Lampiran 22. Model SRMR.....	161
Lampiran 23. Gambar Hasil <i>Outer Model</i>	162
Lampiran 24. Gambar Hasil Pengujian Hipotesis.....	163
Lampiran 25. Riwayat hidup penulis	164