

**PENGARUH CITRA MERK, KUALITAS LAYANAN DAN WORD OF
MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi kasus pada KFC Solo Square, Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

DEVI YUNININGSIH

B 100160042

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KFC (Studi kasus pada KFC Solo Square, Surakarta)

Yang ditulis dan disusun oleh:

**DEVI YUNININGSIH
B100160042**

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta,
Pembimbing Utama


(Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E, M.Si
NIDN: 0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH CITRA MERK, KUALITAS LAYANAN DAN WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi kasus pada KFC Solo Square, Surakarta)

Oleh :
DEVI YUNININGSIH
B100160042

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Pengaji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Kamis 20 Maret 2022
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Dewan Pengaji:

1. Lukman Hakim, S.E., M.Si. ()
(Ketua Dewan Pengaji)
2. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D. ()
(Anggota I Dewan Pengaji)
3. Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.M. ()
(Anggota II Dewan Pengaji)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E, M.Si
NIDN: 0616087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271)
717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **DEVI YUNININGSIH**
NIM : **B 100160042**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS
LAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KFC
(Studi kasus pada KFC Solo Square, Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila kemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Mei 2021

Yang membuat pernyataan,

(DEVI YUNININGSIH)

PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada ALLAH SWT atas terselesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan:

1. Allah SWT, yang telah memberikan saya kesempatan untuk mengerjakan skripsi dengan penuh semangat.
2. Bapak dan Ibu saya, terimakasih untuk semua doa yang tidak pernah putus sampai saat ini dan memberikan saya motivasi serta dukungan sampai ke tahap ini.
3. Pembimbing skripsi saya, Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., P.hD. terimakasih sudah sabar membimbing, mengarahkan, membantu dan mendidik setiap langkah untuk mengerjakan skripsi ini.
4. Dosen pengajar prodi manajemen yang telah memberikan ilmu kepada saya selama saya belajar di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

~MOTTO

Fa inna ma 'al- 'usri yusra

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,

(Al-Insyirah Ayat 5)

*Jika kamu mengharapkan berkah dari Allah SWT, maka bersikap baiklah kepada
hamba-Nya*

(Abu Bakar Ash-Siddiq)

“Kesuksesan adalah buah dari usaha-usaha kecil, yang di ulang hari demi hari”

(Robert Coller)

Bersabarlah, semua hal menjadi sulit sebelum menjadi mudah

(Saadi)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian KFC”, tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammadiyah SAW yang dengan perjuangan telah mengantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan Rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., P.hD, selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang tua saya tercinta, Murman dan Jumiyati. Yang selalu mendoakan, membimbing dan merawat saya dengan penuh kasih sayang yang tak ternilai dan tergantikan dengan apapun.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan memberikan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Tinjauan Teori	4
B. Penelitian Terdahulu.....	5
C. Kerangka Pemikiran	6
D. Perumusan Hipotesis	7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	8
A. Jenis Metode Penelitian.....	8
B. Desain Pengambilan Sampel	8
C. Data dan Sumber Data.....	9
D. Teknik Pengumpulan Data	9
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	10

F. Alat Analisis Data	10
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	14
A. Deskripsi Responden.....	14
B. Analisis Data	16
C. Pembahasan	28
BAB V PENUTUP.....	31
A. Kesimpulan	31
B. Saran-Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 4.1 Pengujian Nilai t.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	15
Tabel 4.3 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden.....	15
Tabel 4.4 Karakteristik Tingkat Pekerjaan Responden.....	16
Tabel 4.5 Rangkuman validitas instrumen Citra Merek (X1).....	17
Tabel 4.6 Rangkuman Validitas Instrumen Kualitas Layanan (X2)	18
Tabel 4.7 Rangkuman Validitas Instrumen Word Of Mouth (X3)	18
Tabel 4.8 Rangkuman Validitas Instrumen Keputusan Pembelian (Y)	19
Tabel 4.9 Hasil Reliabilitas	20
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Normalitas	20
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	21
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinieritas	22
Tabel 4.13 Rekapitulasi Regresi Linier Berganda	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas Citra Merek	34
Lampiran 2. Uji Validitas Kualitas Layanan.....	35
Lampiran 3. Uji Validitas Word Of Mouth.....	36
Lampiran 4. Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	37
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Citra Merek	38
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	39
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Word Of Mouth.....	40
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian	41
Lampiran 9. Uji Normalitas	42
Lampiran 10. Uji Multikolinieritas	43
Lampiran 11. Uji Heteroskedastisitas	44
Lampiran 12. Analisis Regresi Linier Berganda.....	45

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas layanan dan word of mouth terhadap keputusan pembelian pada KFC Solo Square Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sample dalam penelitian ini di ambil berdasarkan konsumen yang membeli produk KFC Solo Square, dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan alat bantu program SPSS versi 21.00. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel citra merek, kualitas layanan dan word of mouth berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : citra merek, kualitas layanan, word of mouth, keputusan pembelian

ABSTRACT

This study aims to see the effect of brand image, service quality and word of mouth on purchasing decisions at KFC Solo Square Surakarta. This study uses a quantitative approach. The sample in this study was taken based on consumers who buy KFC Solo Square products, with the number of samples obtained as many as 100 respondents. The data analysis technique used in this study used multiple linear regression with the SPSS version 21.00 tool. The test results show that the variables brand image, service quality and word of mouth have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: brand image, service quality, word of mouth, purchase decision