

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA WARUNG WAREG CABANG KOTA BATU)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

PRIYO UTOMO

201110160311098

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2016

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA WARUNG WAREG CABANG KOTA BATU)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi**

Oleh :

Priyo Utomo

201110160311098

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2016

SKRIPSI

**PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE DAN WORD OF MOUTH
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Warung Wareg Cabang Kota Batu)**

Oleh :

**Priyo Utomo
201110160311098**

Diterima dan disetujui
pada tanggal 30 Januari 2016

Pembimbing I,

Dr. Marsudi, M.M.

Pembimbing II,

Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.

Ketua Jurusan,

Dr. Marsudi, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Warung Wargi Cabang Kota Batu)**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Priyo Utomo
NIM : 201110160311098
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 30 Januari 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Ratih Juliati, M.Si.
Penguji II : Drs. Noor Aziz, M.M.
Penguji III : Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.
Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.


1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,




Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.


Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : **Sabtu, 30 Januari 2016**

Tempat : **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

N a m a : **PRIYO UTOMO**

No. Induk : **201110160311098**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : ***Pengaruh Physical Evidence dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus pada Warung Wareg Cabang Kota Batu)***

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dra. Ratih Juliati, M.Si.	78	
2.	Drs. Noor Azis, M.M.	78	
3.	Drs. Dicky Wisnu Usdekriyanto, M.M.	80	
4.	Dr. Marsudi, M.M.	80	

Nilai rata-rata : **78 / B+**

Dinyatakan : **Lulus / Tidak Lulus *)**

Kategori : **Layak / Tidak Layak *)**

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui
a.n. Dekan FEB-UMM,
Pembantu Dekan I,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

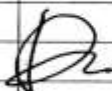

Malang, **30 Januari 2016**
Ketua Tim Penguji,

Dra. Ratih Juliati, M.Si.








Ket: *) Coret yang tidak perlu

KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Priyo utomo
 NIM/IPK/Konsent : 20110160311098
 Tgl. SK Bimbingan :
 Alamat/Tlp/HP :
 Judul Skripsi : Pengaruh Physical Evidence dan word of mouth
 Terhadap keputusan pembelian konsumen
 (Studi kasus pada warung warog Cabang kota Batu)

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
23/6/14	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi proposal - latar belakang - rumusan - objek & lingkup - definisi kelainan - pembatasan & landasan teori - metodologi - metode & prosedur - populasi & sampel 		
14/7/14	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi proposal - latar belakang - rumusan - objek & lingkup - definisi kelainan - pembatasan & landasan teori - metodologi - metode & prosedur - populasi & sampel 		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
23/4/15	Ut. kelley dipeluat, tuzo, tuzi pencilis tetoloh, kunglas piker lipotis, defisi: apnail del		
13/5-2015	Definisi Variabel Dari Physical evidence dan loom. Metode skala data.		
26/5/15	Revisi pinal, terbelah, definsi - eksponail del, distapiles y olupro		
29/6/15	dan Emman		
29/10/15	Revisi sesuai arahan? & bunt kusiaran		
26/10/15	Revisi Qw		
4/11/15	Revisi listiran x Acornis Teg ubilatanus dipolis		
5/11/15	Revisi listiran y dungi Cobolan kt 30 responda del		
6/11/15	Revisi Qw		
13/11/15	Revisi dikajules sampar responda, alilin		
17/11/15	Revisi dikajules y main hasil perbelasan del (bab 10).		
12/12/15	Revisi bab 10 Um acornis kelas Osu-publikasih Kejams -> tipe k 2		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
15/10/16	Revisi hasil print out, penulisan dan layout kepastian		
20/10/16	Revisi penulisan		
24/10/16	Revisi penulisan dan hasil dikumpulkan bab V		
28/10/16	Revisi salinan		
30/10/16	Revisi map SR Page		
31/10/16	Revisi Saran & Daftar Pustaka		
1/11/16	Revisi diakhir penulisan kepastian		

Malang,

Pembimbing I



Pembimbing II

all rights

- 1/11/16

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Priyo Utomo
NPM : 201110160311098
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Sehubungan menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas akhir dengan judul "**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Warung Wareg Cabang Kota Batu)**" adalah hasil karya saya, dalam naskah tulis akhir ini tidak terdapat karya orang yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam tugas akhir ini terdapat unsur-unsur PLAGIASI maka bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR SARJANA YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN. Serta bersedia sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 15 Maret 2016



Priyo Utomo

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Priyo Utomo
NIM : 201110160311098
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas akhir dengan judul **“PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Warung Wareg Cabang Kota Batu)”** adalah hasil karya saya, dalam naskah tulis akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam tugas akhir ini terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN. Serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 15 Maret 2016

Yang menyertakan,

Priyo Utomo

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Physical Evidence* dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Warung Wareg Cabang Kota Batu)”. Disusun untuk memenuhi serta melengkapi syarat memperoleh gelar Kesarjanaan di bidang Ekonomi, program studi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha sebaik mungkin namun demikian, penulis menyadari akan kemampuan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Marsudi, M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang atas kebijakan dalam penyusunan mata kuliah sesuai konsentrasi penjurusan.

3. Dr. Marsudi, M.M, dan Drs. Dicky Wisnu UR. M.M, selaku dosen pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran serta dukungan hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
4. Drs. Mursidi, M.M, selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Bapak/ibu Dosen Jurusan Manajemen yang banyak memberikan berbagai materi perkuliahan hingga penulis selesai dalam menempuh gelar Sarjana Ekonomi.
6. Bapak Raynard Raim selaku pemilik Warung Wareg yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Ayahanda (Gianto) dan Ibu tercinta (Rujati), serta kakak tersayang (Enik Juwita) yang selalu memberikan doa, dukungan, fasilitas, serta kasih sayang yang luar biasa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Risalatul Mahmudah yang telah menjadi semangat dan motivasi saya, dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan (Eko, Dana, Rizal, dll), teman-teman lain Program Studi Manajemen Angkatan 2011, serta semua yang turut membantu dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga budi baik Bapak/ibu, Saudara dan teman-teman, yang telah kalian berikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap

semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha memberikan yang sebaik mungkin namun demikian, penulis menyadari akan kemampuan dan keterbatasan pengetahuan, kekurangan-kekurangan yang lain serta pengalaman penulis dalam menyusun skripsi ini. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 15 Mei 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KARTU KENDALI KONSULTASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Penelitian.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Landasan Teori.....	12
1. Perilaku Konsumen.....	12
2. Bauran Pemasaran Jasa.....	14
3. <i>Physical Evidence</i>	16
4. <i>Word Of Mouth</i>	22
5. Keputusan Pembelian.....	28

6. Hubungan <i>physical evidence</i> dan <i>word of mouth</i> terhadap keputusan pembelian.....	31
C. Kerangka Pikir Penelitian	32
D. Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Jenis Penelitian Sumber Data	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Pengukuran Data	38
G. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	38
H. Pengujian Instrumen.....	41
I. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	49
B. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Karakteristik Responden	49
2. Diskripsi Variabel Penelitian	54
3. Uji Instrument	61
4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
C. Pembahasan Hasil Penelitian	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA	80
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Model Perilaku Konsumen	13
GAMBAR 2.2 Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen.....	29
GAMBAR 2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	33
GAMBAR 4.1 Hasil Pengujian Normalitas	64
GAMBAR 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	67

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Peneliti Terdahulu	9
TABEL 2.2 Peneliti Terdahulu	10
TABEL 2.3 Elemen-elemen <i>physical evidence</i>	19
TABEL 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
TABEL 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	53
TABEL 4.5 Diskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Physical Evidence</i>	54
TABEL 4.6 Diskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Word Of Mouth</i>	57
TABEL 4.7 Diskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Keputusan Pembelian konsumen	60
TABEL 4.8 Uji Validitas	62
TABEL 4.9 Uji Reliabilitas.....	63
TABEL 4.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	65
TABEL 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
TABEL 4.12 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh Terhadap Keputusan pembelian pada Warung Wareg.....	68
TABEL 4.13 Hasil Uji F.....	71
TABEL 4.14 Hasil Uji t	72
TABEL 4.15 Hasil <i>Standardized Coefficient Beta</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Jawaban Masing-Masing Responden
3. Distribusi Jawaban Responden
4. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrument
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. : Badan Penertbit Univesitas Diponegoro. Semarang.
- Buchari, Alma. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan 5: CV. Alfabeta. Bandung.
- Fitriyani, Nolis. 2013. *Pengaruh Word Of Mouth Communication Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Jigoku Ramen Bandung*. Universitas Widyatama. Bandung.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kertajaya, Hermawan. 2007. *Marketing Mix seri 9*. PT Gramedia Pustaka Umum. Jakarta
- Kotler, Philip. dan Armstrong, Gary. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1*. Edisi Kesembilan : PT. Indeks Gramedia. Jakarta.
- Kolter, Philip. 2002. *Manajemen pemasaran*. Edisi melenium : penertbit Erlangga. Jakarta.
- Kolter, philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, edisi 13 : penerbit Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*: Salemba Empat. Jakarta.
- Lovelock, Christoper dan Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Lovelock, Chistoper, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa*. Jilid 2 Edisi 7 : Penertbit Erlangga. Jakarta.
- Mulida, Nur Hani. 2014. *Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada E-Coffee Surabaya)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)
- Rosen, Emanuel. 2004. *Kiat Pemasaran dari mulut ke mulut* : PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Singgih Santoso. 2002. *SPSS Versi 11.5* Cetakan Kedua : Gramedia. Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis* : Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Schiffman, Leon. dan Kanuk, Leslie Lazar. 2004. *Perilaku Konsumen (edisi ketujuh)*. PT. Indeks, Jakarta.

Setiadi, N.J. 2003. *Perilaku Konsumen dan Implikasi untuk Strategi dan penelitian Pemasaran* : Penerbit Kencana. Jakarta.

Sernovistz. 2009. *Word Of Mouth Marketing* : Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian administrasi* : CV. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama : Bayumedia Publishing. Malang.

-----, 2011. *Pemasaran Jasa* : Bayumedia. Malang

Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran aplikasi software SPSS* : Penerbit UMM Press. Malang.

Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa*. Cetakan pertama edisi 2 : Ekonisia. Yogyakarta

Yundika Sudirman, Hilda. 2013. *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Nasi Bancakan Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.

Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner. dan Dwayn D. Gremler. 2006. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.

Media Intenet :

<http://www.halomalang.com/news/kunjungan-wisatawan-ke-batu-tembus-3-5-juta>
tanggal 29 Maret 2015 pukul 13.00 WIB

<http://www.womma.com> "word of mouth marketing" tanggal 29 Maret 2015 pukul 13.00 WIB