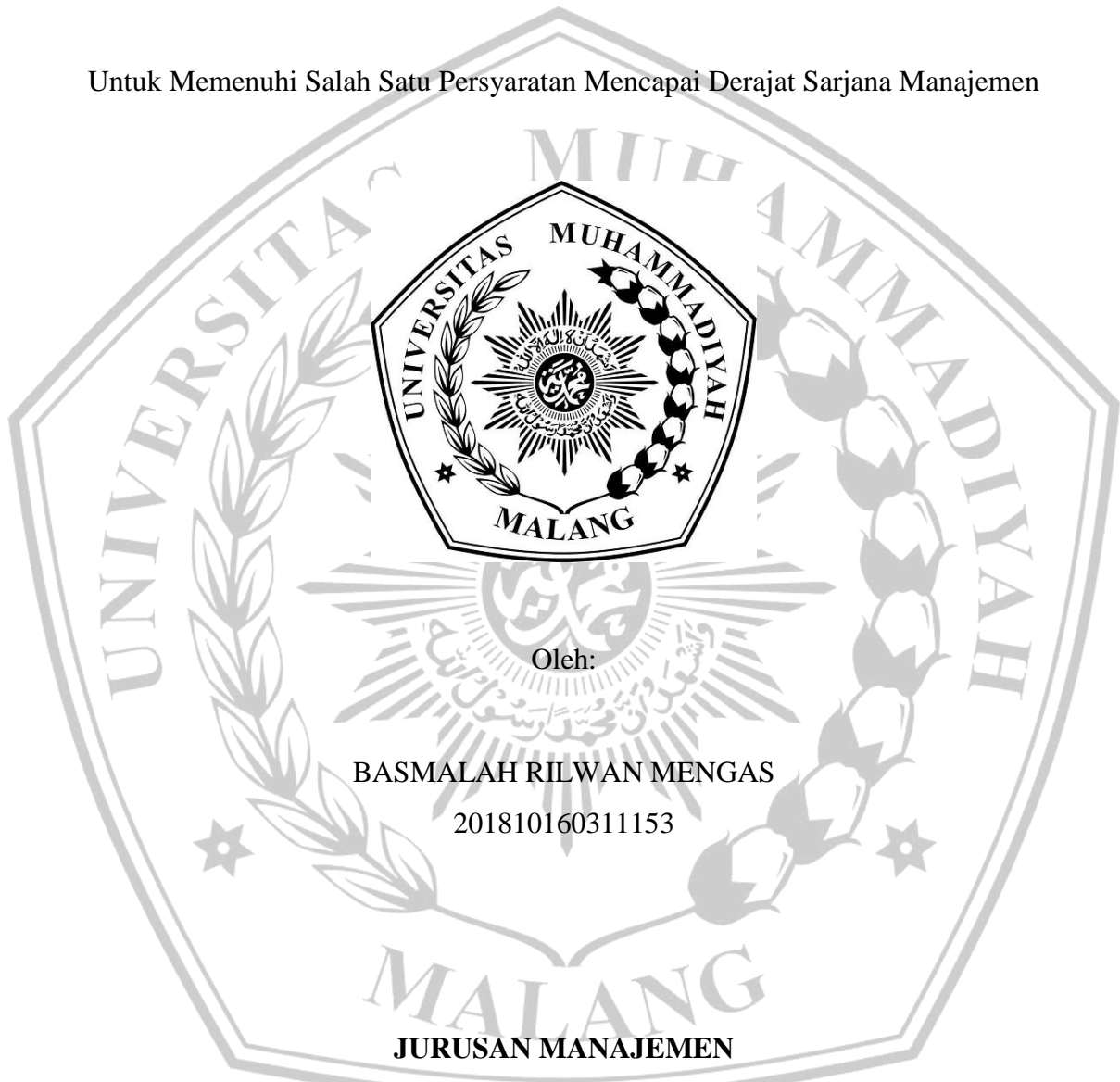


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERAS ROPANG
PT. LANTING ATE**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Basmalah Rilwan Mengas
NIM : 201810160311153
Program Studi : Manajemen
Surel : basmalah@umm.ac.id

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 19 Maret 2024
Yang membuat pernyataan,



Basmalah Rilwan Mengas

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN WORD OF MOUTH
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERAS ROPANG PADA PT. LANTING ATE**

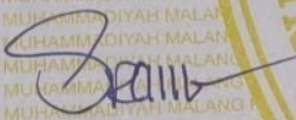
Oleh :

Basmalah Rilwan Mengas

201810160311153

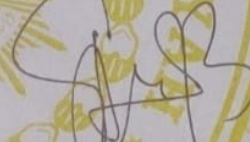
Diterima dan disetujui
pada tanggal 24 Februari 2024

Pembimbing I,



Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.

Pembimbing II,



Novita Ratna Satiti, S.E., M.M. Ph.D.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERAS ROPANG PADA PT. LANTING ATE

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Basmalah Rilwan Mengas**

NIM : **201810160311153**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 24 Februari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

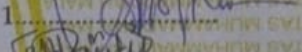
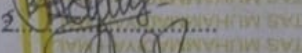
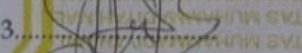

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.**

Penguji II : **Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.**

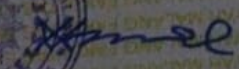
Penguji III : **Novita Ratna Satiti, S.E., M.M. Ph.D.**

Penguji IV : **Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.**

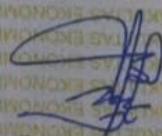
1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,




Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Word Of Mouth Terhadap kepuasan konsumen Beras Ropang Pada PT. Lanting Ate”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do'a sholat semoga senantiasa melimpah keharibaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang telah tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Hj. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi vii Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan persetujuan dalam penelitian.
4. Dr. Ratih Juliati, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah sabar dalam mengarahkan dan membimbing penulisan skripsi.
5. Novita Ratna Satiti, S.E., M.M. Ph. selaku dosen pembimbing II yang telah sabar dalam mengarahkan dan membimbing penulisan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan dan wawasan selama pembelajaran di Universitas Muhammadiyah Malang.

7. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua saya. Ibu saya, Ibunda Elmiati dan bapaknda Jhoni Ikshan yang telah banyak memberikan doa, ridho dan dukungan yang tidak pernah putus dan juga pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Teruntuk kedua mertua saya, saya ucapkan banyak terimah kasih. Dan makasih juga udah menjadi mertua terbaik yang saya temui sejagat raya.
9. Kepada keluarga kecil saya, saya ucapkan banyak terima makasih krna udah lama menunggu. Sehat selalu Istri ku Ricna Arum Dafta dan anakku tersayang Lintang Samudera.
10. Ungkapan terima kasih kepada seluruh teman-teman anak SGB yang selalu mendukung saya.
11. Tidak lupa saya berterima kasih pada diri saya sendiri yang telah berjuang, berusaha dengan sepenuh tenaga selama ini untuk mengerjakan skripsi tanpa mengenal lelah. Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai, Aamiin. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan dipersembahkan karya tulisan ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya.
Terimakasih

Malang, 19 Januari 2024

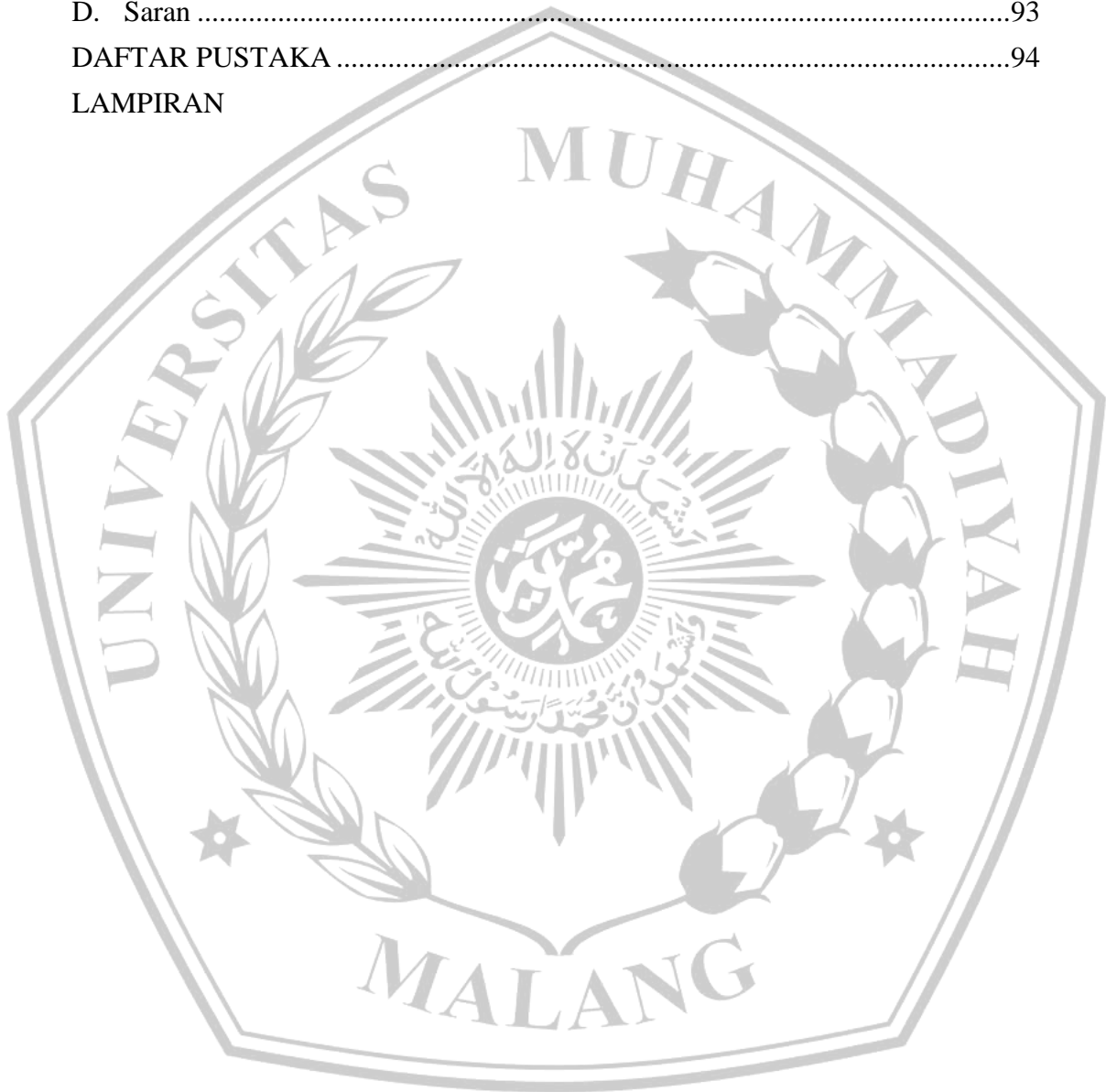
Penulis,

Basmalah Rilwan Mengas

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Manfaat penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Kerangka Berfikir.....	44
C. Hipotesis.....	46
BAB III. METODE PENELITIAN	49
A. Lokasi Penelitian	49
B. Jenis Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampel	49
D. Jenis dan Sumber Data	51
E. Definisi Operasional Variabel.....	51
F. Teknik Pengumpulan Data	53
G. Alat Pengukuran Data	55
H. Tekenik Analisis Data	56
I. .Metode Analisis Data.....	57
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
B. Analisis Data.....	73

C. Pembahasan	82
BAB V. PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Implikasi Penelitian	91
C. Keterbatasan Penelitian.....	92
D. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Penjualan Beras Ropang.....	6
Tabel 1.2 Data Penjualan PT. Lanting Ate.....	6
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	52
Tabel 3.2 Skor Skala <i>Liker</i>	55
Tabel 3.3 Nilai Indeks.....	57
Tabel 4.1 Identitas Responden Menurut Usia.....	63
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Kecamatan.....	64
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	66
Tabel 4.4 Identitas Responden Menurut Lokasi Pembelian.....	67
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk	68
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Harga	69
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel WOM	71
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	72
Tabel 4.9 Validitas Pernyataan Kualitas Produk (X1).....	73
Tabel 4.10 Validitas Pernyataan Harga (X2).....	74
Tabel 4.11 Validitas Pernyataan WOM (X3).....	74
Tabel 4.12 Validitas Pernyataan Kepuasan Konsumen (Y).....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrument	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Data	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas Data	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi.....	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas Data.....	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Berganda	79
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	80
Tabel 4.22 Hasil Uji t.....	81

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....45



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Output Validitas dan Relibilitas Instrumen
- Lampiran 4. Output Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Output Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Output Regresi Berganda



DAFTAR PUSTAKA

- Agus, S. (2013). Pengaruh Promosi, Harga dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Batik Tulis Karangmlati. *Skripsi. Universitas Negeri Semarang*.
- Aldiana. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan WOM (Word of Mouth) terhadap Kepuasan Konsumen. *Repository Unsada*.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Almeida, C. S. de, Miccoli, L. S., Andhini, N. F., Aranha, S., Oliveira, L. C. de, Artigo, C. E., Em, A. A. R., Em, A. A. R., Bachman, L., Chick, K., Curtis, D., Peirce, B. N., Askey, D., Rubin, J., Egnatoff, D. W. J., Uhl Chamot, A., El-Dinary, P. B., Scott, J.; Marshall, G., Prenskey, M., ... Santa, U. F. De. (2016). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 5(1), 1689–1699.
<https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hpatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educati>
- Assauri, S. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Astaki, N. P. D. P. P., & Purnami, N. M. (2019). Peran Word of Mouth Memediasi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No.*
- Azizah, N. (2020). Strategi Pemasaran Beras dalam Meningkatkan Penjualan. *Skripsi FEB IAIN Bone*.
- Carmelita, Vaudia, C., AR, M. D., & ZA., Z. (2017). *Analisis. Activity Based Costing System Dalam Penentuan Harga Pokok Produksi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryanto. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Daryanto, & I. Setyobudi. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dinawan, M. R. (2010). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Volume IX,*
- Eviyati, R., & Wahyuni, S. (2011). Kepuasan Konsumen Terhadap Pemilihan Kualitas dan Rasa Beras. *Jurnal UGJ, 16 (1)*.
- Ferdinand, A. (2000). *Manajemen Pemasaran: Sebuah Pendekatan Strategik. Research Paper Series*.
- Firmansyah. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Gaspersz, V. (2008). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Hasan Ali. (2020). *Marketing Dari Mulut Ke Mulut Word of Mouth Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Hoskins, J. A. (2007). Word of Mouth Research: Principles and Applications. *Journal of Advertising*, 47(4).
- Hughes. (2005). *Marketing Communications*. Oxford: Elsevier.
- J. Oliver. (2017). Evaluasi Bauran Promosi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Claine. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53 (9).
- Kadi, D. C. A., Purwanto, H., & Ramadani, L. D. (2021). Pengaruh E-Promotion, E-WOM dan lokasi terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening. *Management and Business Review*, 5(2), 224–238. <https://doi.org/10.21067/mbr.v5i2.5833>
- Kotler, Philip & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management Global* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, & Armstrong. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. Bandung: Penerbit Erlangg.
- Kotler, Kartajaya, & Setiawan. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional ke Digital*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition New*. Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusmariza, Nella, & Ismiah, T. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Beras di Desa. Pasar Baru Pangean Kecamatan Pangean kabupaten Kuantan Singing. Provinsi Riau. *JJAR*, 6 (2).
- Lestari, N. E., Agustina, T., & Yauti, S. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7 (1).
- Maghfiroh, K. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Implikasinya Pada Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 2(2), 34–44. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v2i2.4075>
- Mariana. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Organik. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 1 (1).
- Nurmalina, R., & Astuti, E. P. (2012). Analisis Preferensi Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Di Kecamatan Mulyorejo Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Sains Terapan*, 1(1), 42–47. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jstsv/article/view/28242>
- P. Kotler. (2017). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Prawirosentono, S. (2012). *Strategi Pengambilan Keputusan Bisnis*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purbandari, E., Sugandini, D., & Sutiono, H. T. (2018). Word of Mouth Sebagai Konsekuensi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 111–124. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i1.2355>

- Purpasari. (2014). Analisis pengaruh kualitas propduk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan untuk mendorong minat beli ulang. *Repository Undip, 1 (1)*.
- Putri Maharani. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen. *Institutional Repository of UIN Satu Tulung Agung, 1 (1)*.
- R. Lupiyadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Rachman, R., & Abadi, T. W. (2017). Komunikasi Word of Mouth dan Keputusan Pembelian. *Jurnal ASPIKOM, 3 (2)*.
- Ratnasari. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas. Pelayana Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 20 (5)*.
- Ridanar, N. P., Handayani, S. M., & Adi, R. K. (2021). Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Beras di Kabupaten Sragen. *Seminar Nasional Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Rizal, A., Jenah, & Pasaribu. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga. Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Mendorong Pembelian Ulang. *E-Journal, 2 (1)*.
- Safitri, K. (2017). Analisis Pengaruh Customer Experience Dan Kepuasan. Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Storia Cafe. MMXVI). *Jurnal Terapan, 1 (1)*.
- Savitri, Hastuti, & Sutiyati. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Word of Mouth, Harga Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi Dan Manajeme, 1 (1)*.
- Sernovitz. (2009). *Word of Mouth Marketing: How Smart Companies Get. People Talking (Revised Edition)*. New York : Kaplan Publishing.
- Setyaningrum, A. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: CV. AndiOffset.
- Soraya, N. C. T., & Novi Marlina. (2020). Pengaruh Word Of Mouth Terhadap. Keputusan Pembelian Garage house coffee. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, 1 (1)*.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sundari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk,. Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 11 (1)*.
- Tajudinnur, M., Fazriansyah, F., Ferdian, R., Iskandar, I., & Ilham, I. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Pemasaran Digital Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Sebatik, 26(2), 673–687*. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2112>
- Tciptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yohyakarta: Andi.
- Tciptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.

Tciptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
Yusuf, Y., Amrullah, A., & Tenriawaru, A. N. (2018). Perilaku Konsumen pada
Pembelian Beras di Kota Makassar. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian, Vol.*
14, N.



PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERAS ROPANG PADA PT. LANTING ATE

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



online-journal.unja.ac.id
Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%