

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN WOM SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

*THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON
PURCHASE DECISIONS WITH WOM AS A MEDIATION VARIABLE*



Disusun Oleh:

Dhelia Rizki Kirana

20190410172

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN WOM SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON
PURCHASE DECISIONS WITH WOM AS A MEDIATION VARIABLE***
SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Dhelia Rizki Kirana

20190410172

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dhelia Rizki Kirana

Nomor Mahasiswa : 20190410172

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **"PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN WOM SEBAGAI VARIABEL MEDIASI"** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 10 April 2023



Dhelia Rizki Kirana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, segala puji saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala karunia-Nya, sehingga atas ridho-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian dengan WOM sebagai Variabel Mediasi”. Tak lupa shalawat serta salam saya haturkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW sang revolusioner yang telah membawa umatnya dalam naungan cahaya islam sehingga kita dapat merasakan indahnya keislaman pada saat ini. Syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya tulis ini kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya yaitu:

1. Kedua orang tua saya, bapak Muhamad Fadil dan ibu Lina Rinjawati yang senantiasa memberikan kasih sayang kepada saya, memberikan kesempatan kepada saya untuk bertanggung jawab atas hal yang saya lakukan, menemani dan mendukung setiap langkah yang saya ambil, serta selalu memberikan doa dalam perjalanan hidup.
2. Teman-teman selama mengikuti kegiatan volunteer yang selalu memberi semangat dan mengajarkan saya arti sebuah usaha, kesabaran, dan rasa cinta kasih yang bisa kita salurkan kepada orang banyak.
3. Sahabat-sahabat yang saya sayangi Panji Maulana Muhammad, Hesti Sugesti, dan Akbar Maulana Permana yang senantiasa menemani saya dari semester awal memberikan dukungan, perhatian, dan menjadi tempat keluh kesah atas apa yang terjadi selama masa perkuliahan.

4. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas makna kehidupan yang dapat saya pelajari dalam bentuk dukungan, bantuan, perilaku, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya dalam memberikan kesempatan dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dengan WOM sebagai Variabel Mediasi”. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penulis, walaupun dengan segala keterbatasan yang dimiliki.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen
3. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan memberikan masukan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk berproses selama ini.

5. Orang tua, saudara-saudara, dan teman-teman saya yang ikut mendukung proses skripsi ini sampai selesai.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas makna kehidupan yang dapat saya pelajari dalam bentuk dukungan, bantuan, perilaku, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan serta keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian, harapan penulis apabila karya tulis ini dapat menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Yogyakarta, 10 April 2023



Dhelia Rizki Kirana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	2
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	ii
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu	14
C. Pengembangan Hipotesis	18
B. Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek	28
B. Jenis Data	28
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Teknis Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	30
F. Uji Kualitas Instrumen	35
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	38
B. Uji Kualitas Instrumen	43
C. Hasil Penelitian	52
D. Pembahasan.....	74
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	86
A. Simpulan	86
B. Keterbatasan Penelitian.....	87
C. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner Penelitian	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden.....	40
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Tahap I.....	44
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 5 Kategori Penilaian.....	47
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Citra Merek.....	47
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	49
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif <i>Word of Mouth</i>	50
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4. 11 Uji Outliers.....	58
Tabel 4. 12 Computation of degrees of freedom (Default model).....	63
Tabel 4. 13 Hasil <i>Goodness of fit</i>	64
Tabel 4. 14 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	65
Tabel 4. 15 Hasil RMSEA.....	66
Tabel 4. 16 Hasil GFI.....	67
Tabel 4. 17 Hasil AGFI.....	67
Tabel 4. 18 Hasil CMIN/DF	68
Tabel 4. 19 Hasil TLI	68
Tabel 4. 20 Hasil CFI	69
Tabel 4. 21 Uji Hipotesis.....	70
Tabel 4. 22 Hasil Uji Sobel.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kurva Peningkatan Industri Makanan Minuman	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian	26
Gambar 3. 1 Indikator Citra Merek	31
Gambar 3. 2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	33
Gambar 3. 3 Indikator Keputusan Pembelian	34
Gambar 3. 4 Indikator WOM.....	34
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	53
Gambar 4. 2 Model Struktural	54
Gambar 4. 3 Uji Outliers	58
Gambar 4. 4 Model <i>Goodness of Fit</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	93
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	94
Lampiran 3 Data Responden	97
Lampiran 4 Identitas Hasil Data Responden	113
Lampiran 5 Uji Kualitas Instrumen.....	115
Lampiran 6 SEM (Sebelum Modifikasi).....	119
Lampiran 7 <i>Factor Loading</i> 1.....	120
Lampiran 8 Sem (Setelah Modifikasi)	129
Lampiran 9 <i>Factor Loading</i> 2.....	130
Lampiran 10 Hipotesis.....	133