

**PENGARUH SUASANA TOKO, PENGETAHUAN PRODUK,
CITRA MEREK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Konsumen Tom's Milk di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE, PRODUCT
KNOWLEDGE, BRAND IMAGE AND WORD OF MOUTH ON
PURCHASING DECISIONS***

(Study of Tom's Milk Consumers in Special Region of Yogyakarta)

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

HESTIKA SARI LAYN

20200410376

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hestika Sari Layn

Nomor Induk Mahasiswa : 20200410376

Menyatakan bahwa skripsi yang diberi judul: **“PENGARUH SUASANA TOKO, PENGETAHUAN PRODUK, CITRA MEREK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada Konsumen Tom’s Milk di Daerah Istimewa Yogyakarta)** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali 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, 24 Januari 2024



Hestika Sari Layn

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada umat-Nya dengan memberikan kesehatan dan kesabaran, sehingga mampu untuk menghadapi ujian yang diberikan. Shalawat serta salam sellau tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang kelak pada akhir selalu ditunggu syafaat- Nya.

Dengan penuh rasa syukur, saya mengucapkan terima kasih atas keberhasilan yang diperoleh dalam melewati berbagai ujian. Perjalanan ini penuh perjuangan dan tidak lepas dari doa yang senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT, serta dukungan dan motivasi yang diberikan oleh keluarga dan orang-orang terkasih selama proses ini. Akhirnya, saya berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembakan kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta, papa dan mama yang selalu mendukung, memberi semangat, dan mendoakan yang tak henti-hentinya. Segala perjuanganku hingga saat ini aku persembahkan untuk dua orang yang paling berharga dalam hidupku. Segala pengorbanan dan ketulusan mereka membuatku mampu melewati masa-masa pahit dan manis dalam hidup ini. Saya akan tumbuh, menjadi yang terbaik yang saya bisa. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

2. Saudara saudaraku (Jabida Layn, Cutmisni Layn, Umi Kalsum Ely) (Ahmad Rifaldy Layn & Muhammad Rizky Layn), terima kasih telah menjadi bagian penting dan menjadi sumber tawa karena selalu menemaniku selama mengerjakan skripsi ini. Segala kepedulian mereka sangat berarti bagiku
3. Terima kasih kepada keluarga besar saya yang telah mendoakan saya, mendukung saya, dan memberi saya pemahaman yang luas tentang kebutuhan saya untuk menyelesaikan penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Esa atas seluruh Dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Meskipun penelitian ini masih memiliki batasan tertentu, penulis meminta maaf jika terdapat kekurangan dalam penulisannya. Saya berharap pemilihan topik skripsi ini dengan judul “Pengaruh suasana toko, pengetahuan produk citra merek dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian (Studi pada Konsumen Tom’s Milk di Daerah Istimewa Yogyakarta)” Harapannya, pemilihan topik skripsi ini dapat memberikan nilai positif bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

Dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini, penulis tak dapat mengabaikan peran serta bimbingan, bantuan, dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang besar kepada:

1. Bapak 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 W. S.E., M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan ibu mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.
4. Terima kasih khusus kepada sahabat saya Retno Astuti dan Aprillianty Wally yang selalu mendampingi saya. Banyak yang sudah kami bagikan, terima kasih sudah mendukung dan selalu menjadi pendengar yang baik.
5. Semua teman-teman dan pihak-pihak yang tak bisa saya sebutkan satu per satu karena sudah mendukung dan mendoakan agar skripsi ini dapat segera selesai, sukses untuk kita semua

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat serta balasan yang berlipat ganda kepada kita semua atas proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat dibutuhkan agar dapat menyempurnakan penelitian ini. Semoga peneliti ini bisa bermanfaat bagi pembaca

Yogyakarta, 25 Januari 2024



Hestika Sari Layn

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	16
C. Pengembangan Hipotesis.....	19
D. Model Penelitian.....	24
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
A. Objek dan Subjek Penelitian	26
B. Teknik Pengambilan Sampel	26
C. Jenis Data.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
F. Uji Kualitas Instrumen.....	30

G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis	32
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian	38
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen	42
D. Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis	49
E. Pembahasan	55
BAB V	59
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	59
A. Simpulan	59
B. Keterbatasan penelitian	60
C. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65
Lampiran 1 Kuesioner	65
Lampiran 2 Data Responden	71
Lampiran 3 Data Jawaban Responden	78
Lampiran 4 Hasil Uji Deskriptif	86
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	86
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Omset Penjualan Tom's Milk Seturan	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Variabel Independen	28
Tabel 3. 2 Variabel Dependen.....	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	39
Tabel 4. 2 Tabel Uji Validitas	43
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 4 Interpretasi Kelas Interval	45
Tabel 4. 5 Hasil statistik deskriptif suasana toko	46
Tabel 4. 6 Hasil statistik deskriptif pengetahuan produk.....	46
Tabel 4. 7 Hasil statistik deskriptif citra merek	47
Tabel 4. 8 Hasil statistik deskriptif word of mouth.....	48
Tabel 4. 9 Hasil statistik deskriptif keputusan pembelian.....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 4. 14 Hasil pengujian Hipotesis penelitian	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Produksi Susu Indonesia (2022)	3
Gambar 1. 2 Cafe Tom's Milk Seturan Yogyakarta	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	65
Lampiran 2 Data Responden.....	71
Lampiran 3 Data Jawaban Responden.....	78
Lampiran 4 Hasil Uji Deskriptif.....	86
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas.....	86
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis.....	87