

SKRIPSI

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, LOKASI, CITA RASA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN
(STUDI KASUS CFC UJUNG BATU)**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mengikuti Ujian Komprehensif Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

ISKANDAR
NIM: 1425088

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2019**

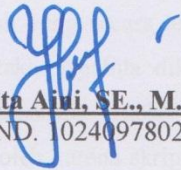
HALAMAN PENGESAHAN

Nama : ISKANDAR
Nim : 1425088
Judul Penelitian : **Pengaruh *Word Of Mounth*, Lokasi, Cita Rasa, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen (Studi Kasus CFC Ujung Batu)**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada ujian akhir komprehensif program studi manajemen pada kamis, 31 Januari 2019 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran tim penguji.

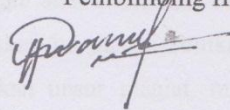
Pasir pengaraian, 02 Februari 2019

Pembimbing I



Yulfita Aini, SE., M.M
NIND. 1024097802

Pembimbing II



Purwantoro, SE., M.Si
NIDN. 1030049001

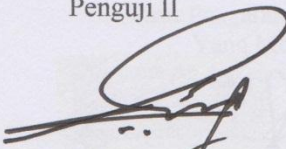
Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



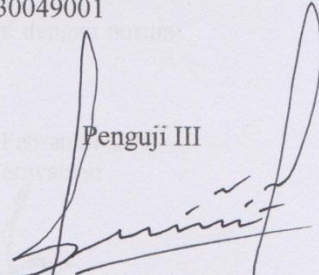
Makmur, SE., M.MA
NIDN. 1010038001

Penguji II



Andi Afrizal, SE., M.Si, Ak, CA
NIDN. 1014118301

Penguji III



Seprini, SE., M.M
NIDN. 1025097804

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



ARRAFIQR RAHMAN, SE., M.M
NIDN. 1018108502

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini.Saya :

NAMA : ISKANDAR
NIM : 1425088
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH *WORD OF MOUTH*, LOKASI, CITA RASA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN (STUDI KASUS CFC UJUNG BATU)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi

Pasir Pengaraian, 02 Pebrauari 2019
Yang Membuat Pernyataan

ISKANDAR
NIM. 1425088

ABSTRAK

Iskandar/1425088/2019/Pengaruh *Word Of Mouth*, Lokasi, Cita Rasa, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus CFC Ujung Batu). Pembimbing Utama : Yulfita A'ini, SE.,MM Dan Pembimbing Kedua : Purwantoro, SE.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *word of mouth*, lokasi, cita rasa, dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap minat beli konsumen (Studi Kasus CFC Ujung Batu). Sampel penelitian ini berjumlah sebanyak 135 orang dan teknik pengambilan secara *purposive sampling*. Analisis data menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert dan pengujian menggunakan regresi linear berganda. Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Pengaruh *word of mouth*, lokasi, cita rasa, dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap minat beli konsumen (Studi Kasus CFC Ujung Batu) adalah signifikan. Pengaruh secara bersama-sama ini sebesar 91,80% dan sisanya sebesar 8,20% oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti harga, promosi. Adapun variabel *word of mouth* yang dominan mempengaruhi minat beli. Selanjutnya, disarankan Lokasi, cita rasa, dan kualitas pelayanan disarankan bagi pemilik CFC Ujung Batu ini perlu mempertahankan dan ditingkatkan lagi pada variabel ini. Karena hal ini dapat mengatasi persaingan serta dapat membangun *image* (citra) terhadap keputusan pembelian pelanggan, sehingga secara kontinyu dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan tersebut. Menjaga kebersihan dan peningkatan keteraturan lahan parkir, agar para konsumen yang berkunjung dapat dengan mudah memarkirkan kendaraannya.

Kata Kunci : *Word Of Mouth*, Lokasi, Cita Rasa, Kualitas Pelayanan dan Minat Beli Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis berusaha melaksanakan tugas yang diemban sebaik mungkin agar dapat menyelesaikan studi di Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Secara khusus, penulis ungkapkan rasa sayang dan terima kasih kepada orang-orang yang penulis cintai yaitu; orang tua, yang selalu memberikan dorongan dan semangat agar skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan yang berbahagia ini pula, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan dalam penyelesaian studi saya selama ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis tujukan kepada:

1. Rektor Universitas Pasir Pengaraian Bapak Dr. Adolf Bastian, M.Pd yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian
3. Bapak Purwantoro, SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian dan sekaligus sebagai Pembimbing II
4. Ibu Yulfita Aini, SE. MM, selaku Pembimbing I yang telah membimbing

dengan penuh hati dalam penulisan ini

5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan semangat dan dorongan lahir dan bathin serta do'a sehingga senantiasa menjadi kekuatan dalam penyelesaian penulisan ini.
7. Rekan-rekan seangkatan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu hingga selesainya skripsi ini.

Akhir kata segala kritik dan saran untuk penyempurnaan penelitian ini, penulis ucapkan terima kasih.

Pasir Pengaraian, Desember 2018
Penulis

Iskandar
NIM. 1425088

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	8
2.1.1.1. Motivasi Melakukan <i>Word of Mouth</i>	10
2.1.1.2. <i>Word of Mouth Marketing</i>	14
2.1.1.3. Indikator <i>Word of Mouth</i>	15
2.1.2. Lokasi Usaha	17
2.1.2.1. Pentingnya Memilih Lokasi Usaha.....	18
2.1.2.2. Indikator Lokasi Usaha.....	19
2.1.3. Cita Rasa	20
2.1.3.1. Cita Rasa Membentuk Citra Merek	22
2.1.3.2. Indikator Cita Rasa	23

2.1.4. Kualitas Pelayanan	24
2.1.4.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.1.4.2. Indikator Kualitas Pelayanan	28
2.1.5. Minat Beli	32
2.1.5.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Beli Konsumen	33
2.1.5.2. Indikator Minat Beli	34
2.1.6. Penelitian Terdahulu	36
2.2. Kerangka Konseptual	39
2.3. Hipotesis Penelitian	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian	41
3.2. Populasi dan Sampel	41
3.2.1. Populasi	41
3.2.2. Sampel	41
3.3. Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.1. Observasi	42
3.3.2. Angket (<i>Questioner</i>)	42
3.4. Definisi Operasional Variabel	43
3.5. Instrument Penelitian	46
3.5.1. Uji Validitas	46
3.5.2. Uji Reliabilitas	46
3.6. Teknik Analisis Data	47
3.6.1. Analisis Deskriptif	47
3.6.2. Uji Regresi Linear Berganda	48
3.6.3. Uji Koefisien Diterminasi (R^2)	48
3.6.4. Uji Hipotesis	49
3.6.4.1. Uji F	49
3.6.4.2. Uji t	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
a. Sejarah Singkat CFC Ujung Batu	50
b. Struktur Organisasi	50
4.2. Hasil Penelitian	52
a. Karakteristik Responden.....	52
b. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
c. Deskripsi Variabel	56
d. Analisis Regresi Linear Berganda	58
e. Pembuktian Hipotesis	61

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Pengunjung CFC Ujung Batu.....	3
Tabel 3.1. Kategori Jawaban Responden	43
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	43
Tabel 3.3. Kriteria Pencapaian Responden	47
Tabel 4.1. Tanggapan Responden Berdasarkan Gender	52
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4. Pengujian Validitas dan Relibilitas Data	55
Tabel 4.5. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	56
Tabel 4.6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Lokasi	57
Tabel 4.7. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Cita Rasa	57
Tabel 4.8. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.9. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Minat Konsumen	58
Tabel 4.10. Uji <i>R-Square</i> Pada <i>Model Summary</i>	59
Tabel 4.11. Koefisien Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.12. Uji <i>F</i> Hitung pada Pengaruh Secara Simultan	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	51