

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN PERSONAL SELLING TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CATERING PANDAN LEAF**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Strata 1**



**Diajukan oleh :  
Salim Zaelani  
18420003**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2022**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salim Zaelani

NPM : 18420003

Alamat : Jl.pulosari 2/10

Program studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH WORD OF MOUTH DAN PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CATERING PANDAN LEAF”** bebas plagiat

Surabaya,

Yang membuat pernyataan



**Salim Zaelani**

NPM : 18420003

**SKRIPSI**

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN PERSONAL SELLING TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADACATRING PANDAN LEAF**

**Diajukan Oleh:**

**Salim Zaelani**

**NPM : 18420003**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH  
DOSEN PEMBIMBING**

  
**LESTARI, SE., MM**

**Tanggal, 12 Januari 2022**

**KETUA PROGRAM STUDI**

  
**DR. KRISTININGISH, SE., M.Si**

**Tanggal, 12 Januari 2022**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN PERSONAL SELLING TERHADAP**  
**KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CATERING PANDAN LEAF**

**Dipersiapkan dan disusun Oleh:**

**Salim Zaelani**

NPM : 18420003

**Susunan Dewan Penguji**

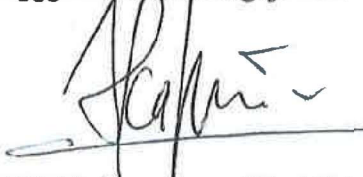
DOSEN PEMBIMBING

  
**LESTARI, SE., MM**

Ketua Tim Penguji

  
Dijah Julindrastuti, SE., M.Ak

Anggota Dewan/Penguji Lain

  
Tri Tjahjo Poernomo, SE., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 12 Januari 2022

  
**DR. KRISTININGISH, SE., M.Si**

KETUA PROGRAM STUDI

## Kata Pengantar

Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan serta ketabahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul pengaruh *Word of Mouth* dan *personal selling* terhadap keputusan pembelian pada catering Pandan Leaf. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada beberapa pihak yang telah memberikan bantuan atas selesainya skripsi ini. Berikut pihak-pihak yang bersangkutan :

1. Bapak Prof Dr.H Widodo Ario Kentjono,dr. Sp. HTH-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu DR. Kristiningish, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Lestari, SE., MM , selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan serta mendukung penulis hingga skripsi ini selesai.
5. Ibu Evianah, SE., M. Si, selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan selama ini.
6. Bapak Edy Purwanto, Amd .Par, selaku Owner catering Pandan Leaf yang mengizinkan serta mendapat data yang dibutuhkan dalam skripsi ini.

7. Semua Bapak Ibu Dosen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat serta kesabaran dalam mengajar.
8. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan semangat, dukungan serta do'anya. Terima kasih banyak ayah ibu, maaf Salim belum bisa membalas budi kebaikan yang selalu diberikan selama ini.
9. Cici Retno W, Vira Agustina, Wahyu Ramadhan, Faizal Fatmar A, Ahmad Miftakhul H, Raditya Angger W, Bima Hiu T yang telah membantu saya selama ini.
10. Semua teman - teman Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu saya selama ini.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari sempurna dan mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Januari 2022

Penyusun

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERNYATAAN PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUSNAN DEWAN PENGUJI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Kata Pengantar .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan Penelitian.....	7
1.4    Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9

TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1    Landasan Teori .....	9
2.1.1    Pemasaran .....	9
2.1.2    Strategi Pemasaran.....	15
2.1.3    Bauran Pemasaran.....	17
2.1.4    Promosi .....	19
2.1.5    Word of Mouth .....	24
2.1.6    Personal Selling .....	32
2.1.7    Perilaku Konsumen.....	51
2.1.8    Keputusan Pembelian .....	54
2.2    Penelitian Sebelumnya .....	60
2.3    Hipotesis Penelitian .....	63
BAB III .....	65
METODE PENELITIAN .....	65
3.1    Pendekatan Penelitian.....	65
3.2    Populasi dan Sampel .....	65
3.3    Identifikasi Variabel.....	66
3.4    Definisi Operasional .....	67



3.5 Jenis dan Sumber Data .....	70
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	71
3.7 Teknik Analisis.....	72
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	72
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
3.7.3 Pengujian Model dan Hipotesis .....	73
BAB IV .....	76
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	76
4.1.1 Gambaran Umum.....	76
4.1.2 Analisis Deskriptif .....	77
4.1.3 Analisis Inferensial.....	88
Pembahasan .....	98
BAB V.....	101
SIMPULAN .....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	104

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Tabel 4.2 Identitas Responden berdasarkan Usia .....	78
Tabel 4.3 Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	79
Tabel 4.4 Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan .....	80
<b>Tabel 4.5 Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 4.6 Variabel <i>Personal Selling</i> .....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 4.7 Variabel Keputusan Pembelian .....</b>	<b>86</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>89</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>90</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>91</b>
<b>Tabel 4.11 Hasil Uji F .....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 4.12 Hasil Uji T .....</b>	<b>95</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>) .....</b>	<b>98</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Deskriptif Berdasarkan Karakteristik Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 8 Hasil Uji F

Lampiran 9 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Lampiran 10 Tabel Pengujian Nilai F dan T

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN PERSONAL SELLING TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI CATERING PANDAN LEAF**

**ABSTRAK**

Catering Pandan Leaf telah menerapkan strategi *Word of Mouth* terhadap teman-teman, kerabat terdekat, saudara, dan pelanggannya serta melakukan *personal selling* kepada calon pembelinya. Namun sejak adanya Covid-19 hal itu berdampak pada jumlah pemesanan yang menurun pada catering Pandan Leaf. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* (X1) dan *personal selling* (X2) terhadap keputusan pembelian (Y) pada konsumen di catering Pandan Leaf. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 20 dalam mengolah datanya.

Hasil penelitian menunjukkan *word of mouth* dan *personal selling* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen di catering Pandan Leaf. *word of mouth* dan *personal selling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

**Kata kunci :** *Word Of Mouth, Personal Selling* dan Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

*Catering Pandan Leaf has implemented a Word of Mouth strategy to its friends, closest relatives, relatives, and customers as well as doing personal selling to potential buyers. However, since the Covid-19 outbreak, it has had an impact on the number of orders that have decreased for Pandan Leaf catering. This study aims to determine the effect of word of mouth (X1) and personal selling (X2) on purchasing decisions (Y) on consumers at Pandan Leaf catering. The method used in this research is quantitative. By using questionnaires to 100 respondents. The technique used in sampling is accidental sampling, while the data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis with the help of SPSS 20 in processing the data.*

*The results showed that word of mouth and personal selling simultaneously had a significant effect on consumer purchasing decisions at Pandan Leaf catering. word of mouth and personal selling partially have a significant effect on purchasing decisions*

**Keywords:** *Word Of Mouth, Personal Selling and Purchase Decision*