

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Bengkel Lia Motor Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh:**

**DIMAS WAHYU FERDIANSYAH**

**NPM : 18420136**

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

**2022**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS LAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : **Dimas Wahyu Ferdiansyah**  
NPM : **18420136**  
Alamat : Jl. Pradha Kali Kendal 1/6  
Program Studi : **Manajemen**  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi (Studi Kasus Pada Pelanggan Bengkel Lia Motor Surabaya).”

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar. Maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, 25 Ag..... 2021

Yang membuat pernyataan,



**Dimas Wahyu Ferdiansyah**  
NPM : 18420136

**SKRIPSI**

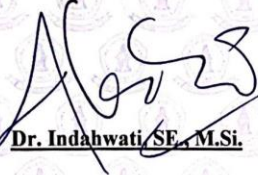
**PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN  
BENGKEL LIA MOTOR SURABAYA)**

**Diajukan Oleh :**

**DIMAS WAHYU FERDIANSYAH**  
**NPM : 18420136**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

**DOSEN PEMBIMBING**

  
**Dr. Indahwati, SE., M.Si.**

Tanggal, 14 Juli 2022

**KETUA PROGRAM STUDI**

  
**Dr. Kristiningsih, SE., M.Si**

Tanggal, 14 Juli 2022

**SKRIPSI**

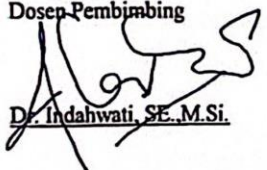
**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Kasus Pada Pelanggan Bengkel Lia Motor Surabaya)**

**Diajukan Oleh :**


**DIMAS WAHYU FERDIANSYAH**  
NPM : 18420136

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**


Dosen Pembimbing

  
Dr. Indahwati, SE., M.Si.

Ketua Dewan Penguji


  
Atty Erdiana, SE.M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain

  
Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 25 Agustus 2022

  
Dr. Kristiningsih, SE., M.Si  
Ketua Program Studi

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Adapun judul skripsi ini adalah “Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus Pada Pelanggan Bengkel Lia Motor Surabaya)” .

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena mungkin terdapat kesalahan maupun kekurangan baik mengenai teknik penulisan maupun materi pembahasannya, yang semuanya tidak lepas dari keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, penulis membuka untuk menerima saran dan kritik dari semua pihak yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berusaha untuk menyajikan dan menampilkan sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak, skripsi ini tidak akan selesai. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr.Sp. THT-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. Indahwati, SE.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing, terima kasih telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis serta selalu sabar untuk memberikan petunjuk, arahan, saran, dan masukan dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Bapak Bapak Drs. Ismangil, Ak.MM,M.Ak,CA selaku Dosen Wali, terima kasih atas saran

dan masukan yang diberikan terhadap penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Semua Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terima kasih atas kesabaran dan ilmu yang telah diberikan.
6. Orang tua tercinta tercinta Bapak Kainun dan Alm. Ibu Sayem telah menjadi orang tua terbaik, mendukung pelaksanaan studi saya hingga selesai, selalu mengingatkan dan memberikan semangat selama saya mengerjakan skripsi sampai skripsi saya selesai.
7. Semua karyawan atau penjaga perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terima kasih telah menyediakan literature baik untuk penulis maupun untuk semua mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan membalas budi baik mereka atas segala jasa dan kebaikannya serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, .....

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS LAGIASI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v

DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pemasaran .....	8
2.1.2 Konsep Pemasaran .....	8
2.1.3 Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.4 Word Of Mouth.....	9
2.1.4.1 Pengertian Word Of Mouth .....	9
2.1.4.2 Manfaat Word Of Mouth .....	10
2.1.4.3 Indikator Word Of Mouth.....	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.5.2 Kriteria Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.5.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.5.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.6 Lokasi .....	16
2.1.6.1 Pengertian Lokasi .....	16
2.1.6.2 Faktor-Faktor yang Bisa Menentukan Lokasi .....	17
2.1.6.3 Indikator Lokasi .....	14
2.1.7 Keputusan Pembelian .....	18

2.1.7.1	Pengertian Keputusan Pembelian .....	18
2.1.7.2	Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	18
2.1.7.3	Indikator Keputusan Pembelian .....	20
2.1.8	Hubungan Antar Variabel .....	21
2.1.8.1	Hubungan Word Of Mouth (WOM) Dengan Keputusan Pembelian .....	21
2.1.8.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian .....	21
2.1.8.3	Hubungan Lokasi Dengan Keputusan Pembelian ...	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Hipotesis dan Model Analisis .....	23
2.3.1	Hipotesis .....	23
2.3.2	Model Analisis .....	24
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	25
3.2	Populasi dan Sampel .....	25
3.2.1	Populasi .....	25
3.2.2	Sampel .....	25
3.3	Identifikasi Variabel.....	26
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	29
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.7	Teknik Analisis.....	30
3.7.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	30
3.7.2	Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	30
3.7.3	Uji Model.....	31
3.7.4	Uji t .....	32
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1	Gambaran Umum Bengkel Lia Motor .....	33
4.1.2	Deskripsi Responden .....	33



4.1.2.2	Responden Berdasarkan Usia .....	33
4.1.2.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
4.1.2.4	Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	34
4.2	Deskripsi Variabel.....	35
4.2.1	Deskripsi Variabel Word Of Mouth ( $X_1$ ).....	36
4.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	37
4.2.3	Deskripsi Variabel Lokasi ( $X_3$ ).....	38
4.2.4	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	29
4.3	Teknik Analisis Data .....	40
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
4.3.1.1	Uji Validitas.....	40
4.3.1.2	Uji Reliabilitas .....	41
4.3.2	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	42
4.3.3	Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	45
4.3.4	Uji Model.....	46
4.3.1.1	Uji F .....	46
4.4	Hasil Hipotesis Menggunakan Uji T .....	47
4.4	Pembahasan .....	49
4.4.1	Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian.	49
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	49
4.4.3	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. ....	50
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....		52
5.1	Simpulan.....	52
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA .....		54
LAMPIRAN - LAMPIRAN .....		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Usia .....	33
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	34
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Frekuensi Berkunjung.....	36
Tabel 4.4 Kategori Penilaian.....	36
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Word Of Mouth ( $X_1$ ).....	36
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	37
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Lokasi ( $X_3$ ) .....	38
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian (Y) .....	39
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Word Of Mouth.....	40
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Lokasi.....	41
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Keputusan Pembelian.....	42
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	43
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	44
Tabel 4.15 Hasil Koefisiensi Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	46
Tabel 4.16 Uji F .....	47
Tabel 4.17 Uji T .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis .....	23
---------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 2 : INPUT DATA PENELITIAN

LAMPIRAN 3 : OUTPUT DATA PENELITIAN

LAMPIRAN 4 : HASIL CEK PLAGIASI

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *word of mouth*, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian jasa (Studi kasus pada pelanggan Bengkel Lia Motor Surabaya). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *word of mouth*, kualitas pelayanan dan lokasi. Sedangkan variabel terikat adalah keputusan pembelian jasa (Studi kasus pada pelanggan Bengkel Lia Motor Surabaya). Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 82 orang. Teknik analisis menggunakan analisa regresi linier berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian *word of mouth*, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa (Studi kasus pada pelanggan Bengkel Lia Motor Surabaya).

**Kata Kunci : *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Keputusan Pembelian**

## ***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to examine the effect of word of mouth, service quality and location on service purchasing decisions (a case study on Bengkel Lia Motor Surabaya customers). The independent variables in this study were word of mouth, service quality and location. While the dependent variable is the decision to purchase services (a case study on Bengkel Lia Motor Surabaya customers). In this study, the determination of the sample was carried out by purposive sampling method. The sample used was 82 people. The analysis technique uses multiple linear regression analysis. Prior to testing the hypothesis, reliability and validity were tested. The results of the t test show each variable with a significance less than 0.05. Thus, word of mouth, service quality and location have a significant effect on service purchasing decisions (a case study on a customer of Bengkel Lia Motor Surabaya).*

***Keywords: Word Of Mouth, Service Quality, Location And Purchase Decision***