



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Pengaruh *Word of Mouth*, Variasi Produk, dan  
*Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian  
Pada Kedai Mielihho & Miekiro, Driyorejo Gresik**

**CINDY RINESA  
171500067**

**Dosen Pembimbing**

**Widhayani Puri Setioningtyas, S.Sos., S.E., M.SM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, VARIASI PRODUK DAN  
*PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA KEDAI MIELIHO & MIEKIRO,  
DRIYOREJO GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelara Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**CINDY RINESA  
NIM : 171500067**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth*, Variasi Produk, dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Mieliho & Miekiro Dryorejo Gresik.

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Cindy Rinesa
- b. NIM : 171500067
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya
- e. Alamat Email : Cindyrinesa@gmail.com

Surabaya, 07 Februari 2022

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing,



Widhayani Puri Setioningtyas, S.Sos., S.E., M.SM | Madeline Doroite, S.E., M.M  
NPP : 1109598/DY | NPP : 1109599/DY



## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal :

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Widhayani Puri Setioningtyas, S.Sos., S.E., M.SM

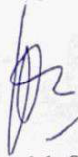
NPP : 1507733/11Y

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana  
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

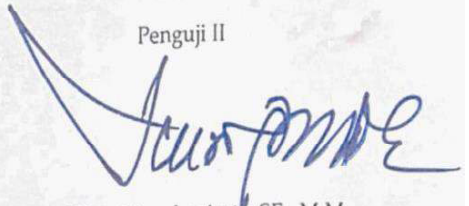
Pada Hari : Sabtu  
Tanggal : 22 Januari  
Tahun : 2022

Penguji I,



Dr. Noercoidah, S.E., M.M.  
NIDN : 0710046903

Penguji II



Drs. I Ketut Surabagiarta, SE., M.M  
NPP : 1710748/DY

## SURAT PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Cindy Rinesa  
NIM : 171500067  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Univeristas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh *Word of Mouth*, Variasi Produk, Dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Mielih & Miekro, Driyorejo Gresik” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020/2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya,  
Mahasiswa



Cindy Rinesa  
NIM : 171500067

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan judul "PENGARUH *WORD OF MOUTH*, VARIASI PRODUK, DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI MIELIHO & MIEKIRO DRIYOREJO GRESIK".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S, selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.PD., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Ibu Widhayani Puri Setioningtyas, S.Sos., S.E., M.SM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
5. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan do'a serta semangat kepada penulis.

6. Ibu Ratih Tri Ayu selaku pemilik Kedai Mielih & Miekero Driyorejo Gresik.
7. Teman-teman angkatan 2017, terimakasih atas segala kebaikan, kebersamaan dan do'a serta dukungan dalam penyelesaian skripsi penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah mendukung penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, semoga skripsi penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 17 Januari 2022

Cindy Rinesa



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	II
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	lv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II .....	7
TELAAH PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 <i>Word of Mouth</i> .....	15
2.2.1.1 Pengertian .....	15
2.2.1.2 Manfaat <i>Word of Mouth</i> .....	16
2.2.1.3 Jenis-Jenis <i>Word of Mouth</i> .....	17
2.2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Word of Mouth</i> .....	17
2.2.1.5 Indikator <i>Word of Mouth</i> .....	18

2.2.2	Variasi Produk .....	19
2.2.2.1	Pengertian .....	19
2.2.2.2	Tujuan Variasi Produk.....	20
2.2.2.3	Faktor Yang Mempengaruhi Variasi Produk .....	20
2.2.2.4	Indikator Variasi Produk .....	21
2.2.3	<i>Physical Evidence</i> .....	22
2.2.3.1	Pengertian .....	22
2.2.3.2	Cara Mengelola <i>Physical Evidence</i> .....	23
2.2.3.3	Faktor Yang Mempengaruhi <i>Physical Evidence</i> .....	23
2.2.3.4	Indikator <i>Physical Evidence</i> .....	24
2.2.4	Keputusan Pembelian.....	24
2.2.4.1	Pengertian .....	24
2.2.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian....	25
2.2.4.3	Indikator Keputusan Pembelian .....	26
2.3	Kerangka Berpikir dan Kerangka Konseptual .....	27
2.3.1	Kerangka Berpikir .....	27
2.3.2	Kerangka Konseptual .....	29
2.4	Hipotesis .....	31
<b>BAB III</b>	.....	<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>33</b>
3.1	Rancangan Penelitian.....	33
3.2	Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1	Populasi .....	34
3.2.2	Sampel .....	35
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.3.1	Jenis Data .....	36
3.3.2	Sumber Data.....	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.4.1	Kuisisioner .....	37
3.5	Prosedur Pengumpulan Data .....	38

3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
	Variabel.....	38
3.6.1	Variabel Penelitian .....	38
3.6.2	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.6.2.1	<i>Word of Mouth</i> (X1) .....	39
3.6.2.2	Variasi Produk (X2).....	39
3.6.2.3	<i>Physical Evidence</i> (X3) .....	40
3.6.2.4	Keputusan Pembelian (Y) .....	40
4.7	Teknik Analisis Data .....	40
3.7.1	Pengujian Instrumen Penelitian .....	41
3.7.1.1	Uji Validitas.....	41
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.7.2	Pengujian Asumsi Klasik .....	42
3.7.2.1	Uji Normalitas.....	42
3.7.2.2	Uji Multikolonieritas.....	42
3.7.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.7.2.4	Uji Autokorelasi.....	43
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
3.7.4	Pengujian Hipotesis .....	44
3.7.4.1	Uji t.....	44
3.7.4.2	Uji F .....	45
BAB IV	.....	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	47
4.1	Penyajian Data Penelitian.....	47
4.1.1	Gambaran Umum Kedai Mieliho & Miekiro.....	47
4.1.2	Karakteristik Responden .....	48
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
4.2.1	Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X <sub>1</sub> ).....	51
4.2.2	Variabel Variasi Produk (X <sub>2</sub> ).....	52
4.2.3	Variabel <i>Physical Evidence</i> (X <sub>3</sub> ).....	53
4.2.4	Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	54

4.3	Analisis Data Penelitian.....	55
4.3.1	Uji Instrumen.....	59
4.3.1.1	Uji Validitas.....	59
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.3.2.1	Uji Normalitas.....	62
4.3.2.2	Uji Multikolinearitas.....	64
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.3.2.4	Uji Autokorelasi.....	67
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.3.4	Koefisien Determinasi.....	70
4.3.5	Uji Hipotesis.....	72
4.3.5.1	Uji t (Parsial).....	72
4.3.5.2	Uji F (Simultan).....	74
4.4	Pembuktian Hipotesis.....	75
4.4.1	Pengujian Hipotesis 1.....	75
4.4.2	Pengujian Hipotesis 2.....	75
4.4.3	Pengujian Hipotesis 3.....	76
4.4.4	Pengujian Hipotesis 4.....	76
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
BAB V.....		81
SIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan Penelitian .....	12
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Usia .....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian .....	50
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Word of Mouth</i> .....	51
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Variasi Produk .....	52
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Physical Evidence</i> .....	53
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian .....	54
Tabel 4.8 Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi.....	68
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji t .....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji f .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Penjualan .....	4
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	34
Gambar 4. 1 P-P Plot Hasil Uji Normalitas.....	64
Gambar 4. 2 Scatterplot Hasil Hasil Uji Heterokedastisitas .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Bebas Plagiasi
- Lampiran 3 : Catatan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 6 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Kuisisioner
- Lampiran 9 : Tabulasi Data
- Lampiran 10 : Hasil Output SPSS