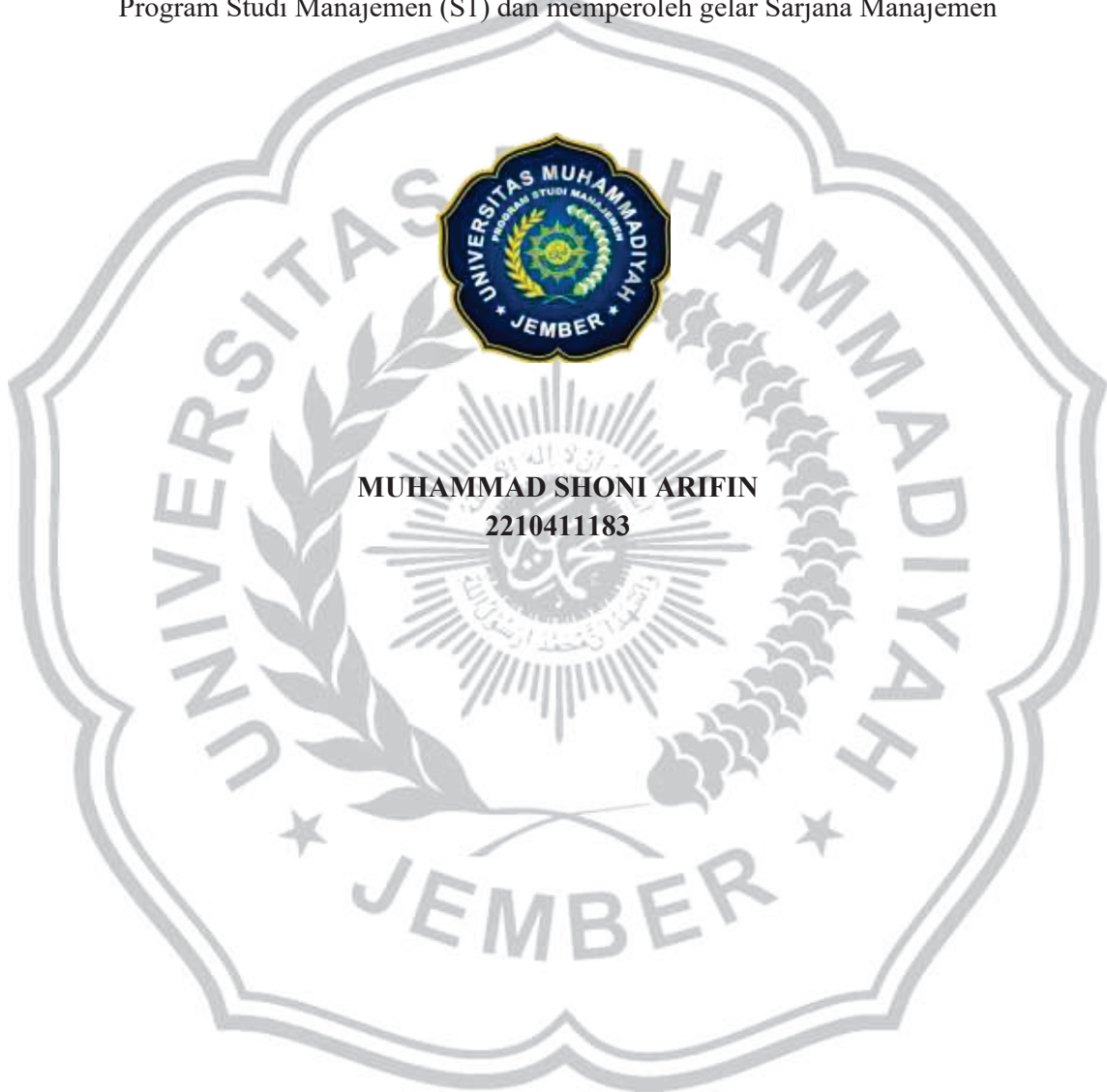


**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK DAN *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MAK ENAK
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



MUHAMMAD SHONI ARIFIN
2210411183

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : MUHAMMAD SHONI ARIFIN
NIM : 2210411183
PRODI : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Produk Dan *Experiental Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mak Enak Kabupaten Jember** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

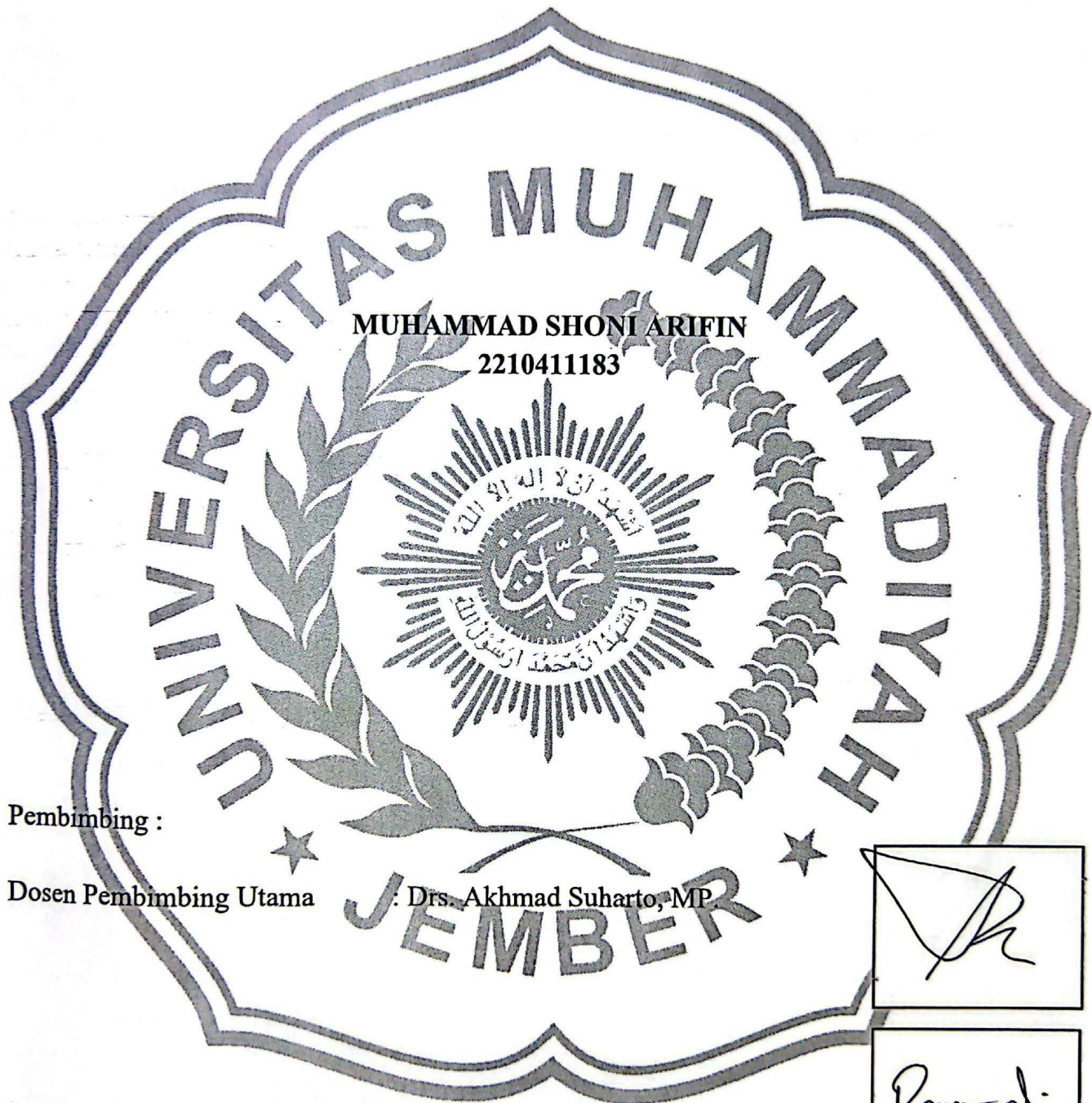
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 17 Juli 2025



MUHAMMAD SHONI ARIFIN
NIM. 2210411183

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK DAN *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MAK ENAK
KABUPATEN JEMBER**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto, MP

Dosen Pembimbing Pendamping : Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Produk Dan Experiential Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mak Enak Kabupaten Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : MUHAMMAD SHONI ARIFIN
NIM : 2210411183
Hari : Kamis
Tanggal : 14 Agustus 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Nursaidah, SE., MM.
NPK. 1985060111509637

Anggota 1

Anggota 2

Drs. Akhmad Suharto, MP
NPK. 1962120118906242

Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I.
NPK. 1991012811703792

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Skripsi ini saya dedikasikan untuk orang-orang yang sangat saya sayangi: ayahanda (Ahmad saeodji) ibunda (Nanik Hariyani) Terkadang, ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, kalian di sini untuk percaya pada saya. Terkadang, ketika semuanya salah, kalian tampak dekat dan memperbaiki semuanya, saya mengucapkan banyak terimakasih dari hati yang paling dalam, karena tanpa dukungan kalian, saya tidak akan mungkin bisa mencapai apa yang saya harapkan untuk sekarang dan terus kedepan nanti, dan saya akan terus berdoa sepanjang hari agar kita semua di beri kelancaran dan kesehatan sehingga kita sekeluarga bisa hidup bahagia di dunia maupun akhirat, amin.
2. Hasil karya skripsi ini saya persembahkan kepada adik saya tercinta (Maya elhaiyu rohma) yang selalu memberikan dukungan dan doa karena kita berdua yang akan meneruskan perjuangan keluarga.
3. Serta semua orang yang telah memberikan semangat dan tentunya sahabat sahabat dan teman perjuangan saya yang selalu memberikan dukungan dan suportnya serta selalu dalam menemani perjalanan hari hari kita baik suka maupun duka, terimakasih atas doa serta dukungan yang luar biasa sehingga kita semua bisa menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Sesungguhnya bencana terhadapmu bukan untuk menghancurkanmu melainkan sesungguhnya akan mengujimu, mengesahkan kesempurnaan imanmu dan menguatkan dasar kepercayaanmu dan memberikan kabar baik ke dalam batinmu.”

~Syekh Abdul Qadir al-Jailani~

Hidup bergerak sangat cepat. Jika kamu tidak berhenti dan melihat-lihat sesekali, kamu bisa melewatinya



KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul, “Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Produk Dan Experiential Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mak Enak Kabupaten Jember” dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Kepala Program Studi Manajemen Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM dan Sekretaris Program Studi Manajemen Septy Holisa Umamy, SM., MM. yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Bapak Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I selaku dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada skripsi ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Ibu Nursaidah, SE., MM. selaku dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, arahan serta motivasinya pada skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Teman-teman seperjuangan khususnya Manajemen, terimakasih atas dukungan kalian selama ini.

11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 17 Juli 2025
Yang menyatakan

MUHAMMAD SHONI ARIFIN
NIM. 2210411183



DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.1 Fungsi dan Tujuan Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Strategi Manajemen Pemasaran.....	8
2.2 Keputusan Pembelian	9
2.2.1 Manfaat Keputusan Pembelian.....	10
2.2.2 Tujuan Keputusan Pembelian.....	11
2.2.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	12
2.3 Word Of Mouth	12
2.3.1 Manfaat Word Of Mouth.....	13
2.3.2 Tujuan Word Of Mouth.....	14
2.3.3 Indikator Word Of Mouth	15
2.4 Kualitas Produk	15
2.4.1 Manfaat Kualitas Produk.....	16
2.4.2 Tujuan Kualitas Produk.....	17
2.4.3 Indikator Kualitas Produk.....	18
2.5 Experiential Marketing.....	19
2.5.1 Manfaat Experiential Marketing.....	20
2.5.2 Tujuan Experiential Marketing.....	21
2.5.3 Indikator Experiential Marketing	22
2.6 Penelitian Terdahulu.....	23
2.7 Kerangka Konseptual	26
2.1 Hipotesis	27

2.9.1 Word Of Mouth Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mak Enak Kabupaten Jember	27
2.9.2 Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mak Enak Kabupaten Jember	28
2.9.3 Experiential Marketing Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mak Enak Kabupaten Jember.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Identifikasi Variabel	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.2.1 Word of Mouth (X1)	30
3.2.2 Kualitas Produk (X2).....	31
3.2.3 Experiential marketing (X3).....	32
3.2.4 Keputusan Pembelian (Y).....	33
3.3 Desain Penelitian	34
3.4 Jenis Data.....	34
3.4.1 Data Primer.....	35
3.4.2 Data Sekunder	35
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.5.1 Populasi	35
3.5.2 Sampel	35
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.5.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.7.1 Uji Instrumen Data	37
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.4 Uji Hipotesis.....	40
3.7.5 Koefisien Determinasi R ²	40
3.7.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Sejarah Singkat Aplikasi Dana.....	41
4.2 Gambaran Umum Responden.....	43
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	44
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	44
4.3.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Word Of Mouth	44
4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Produk	45
4.3.3 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Experiential Marketing	46
4.3.4 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Keputusan Pembelian	47
4.4 Hasil Uji Intrumen Data	48
4.4.1 Hasil Uji Validitas	48
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49

4.5.1 Hasil Uji Normalitas Data	49
4.5.2 Hasil Uji Multikolenieritas	50
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.7 Hasil Uji Hipotesis	53
4.7.1 Hasil Uji t (Parsial)	53
4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	54
4.9 Pembahasan	54
4.9.1 Word Of Mouth Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mak Enak Kabupaten Jember	54
4.9.2 Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mak Enak Kabupaten Jember	55
4.9.3 Experiential Marketing Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mak Enak Kabupaten Jember	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Produk UD Mak Enak (2020-2024)	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Word Of Mouth</i>	44
Tabel 4.4 Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....	45
Tabel 4.5 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Experiential Marketing</i>	46
Tabel 4.6 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Keputusan Pembelian.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolenieritas.....	51
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.12 Hasil uji t (Parsial).....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	54



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Logo UD. MakEnak	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UD. MakEnak.....	43
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	50
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Pernyataan	65
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Kuesioner.....	68
Lampiran 3. Karakteristik Responden	77
Lampiran 4. Ditribusi Jawaban Variabel.....	77
Lampiran 5. Hasil Uji Instrumen.....	82
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	84
Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	86
Lampiran 8. Uji Hipotesis	86
Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	86
Lampiran 10. R Tabel dan T Tabel	87
Lampiran 10. Dokumentasi	92

