

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PAKAN TERNAK MILENIAL *WORD OF MOUTH*
SEBAGAI PEMODERASI**

(Studi Kasus Pada Pelanggan Pakan Ternak Milenial)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta




Disusun Oleh :
FRANSCISCO ANDRY UTOMO
NIM : 2000011127

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PAKAN TERNAK MILENIAL *WORD OF MOUTH*
SEBAGAI PEMODERASI**




Adhitya Rechandy Christian, S.E., M.M.
NIPM: 19920126 201810 111 1311364

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PAKAN TERNAK MILENIAL *WORD OF MOUTH*
SEBAGAI PEMODERASI

Diajukan Oleh

FRANCISCO ANDRY UTOMO
NIM: 2000011127

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Ahmad Dahlan
Tanggal:.....2024
Yang terdiri dari
Ketua

Dr. Salamatus Asakdiyah, M., Si.
NIPM: 196205021987032001

Penguji I



Candra Vionela M., S.E., M., Sc.
NIPM: 19870313 201508 011 1212773

Penguji II



Adhitya Rechandy Christian, S.E., M.M., CFR.
NIPM: 19920126 201810 111 1311364



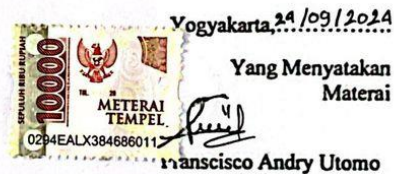
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Ahmad Dahlan

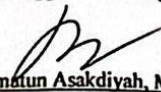
Dr. Didi Yuniarti, S.E., M.Si., CIOnR
NIP/NIY. 19700620199601011078434

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pakan Ternak Milenial *Word Of Mouth* sebagai Pemodelan. ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.



Saksi 1, Anggota Tim Penguji


Dr. Salamun Asakdiyah, M.Si.
NIPM: 196205021987032001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Candra Vionela Merdiana, S.E., M.M.
NIPM: 19870313 201508 011 1212773

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Adhitya Rechandy Christian, S.E., M.M.
NIPM: 19920126 201810 111 1311364

iv

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Franscisco Andry Utomo
Nim : 2000011127
Email : aciko3121@gmail.com
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program : Manajemen
Judul Tugas Akhir : “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pakan Ternak Milenial *Word Of Mouth* Sebagai Pemoderasi”

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kerjasama baik di Universitas Ahmad Dahlan ataupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan atau implementasi merupakan gagasan dan hasil pelaksanaan penelitian atau pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Dhasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftas pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpanan dan tidak beneran dalam penelitian ini maka saya bersedia menerima sanksi ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Franscisco Andry Utomo
Yang menyatakan



Franscisco Andry Utomo
Nim 2000011127

MOTTO

“Bila air yang sedikit bisa menyelamatkanmu (dari rasa haus) tak perlu meminta air lebih banyak, yang barang kali dapat membuatmu tenggelam. Maka selalu belajar merasa cukup dengan apa yang kamu miliki”

(RM. Imam Kosoepangat)

Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu

(Ali Bin Abi Thalib)

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt yang telah memberikan karunia, rahmat, taufiq dan hidayah-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pakan Ternak Milenial*”. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa tersusunnya skripsi ini tidak hanya kemampuan dari penulis sendiri melainkan banyak berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Untuk ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof.Dr Muchlas, M.T.. Rektor Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Dr.Dini Yuniarti, SE.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan support kepada mahasiswanya.
3. Ibu Tina Sulistiani, S.E.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan arahan dukungan, semangat dan motivasi selama perkuliahan.
4. Bapak Adhitya Rechandy Christian, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, saran, dorongan, serta motivasi yang sangat luar biasa kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Segenap Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan layanan serta bantuan penulis.
7. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Budi Utomo dan Ibu Suhartini terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau dari kalian, serta pengorbanan, do'a dan motivasi semangat, semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kesehatan dimanapun Bapak Ibu berada.
8. Kepada saudara kandung Saffana Nurri Nazihah Utomo yang selalu memberikan semangat dan dukungan dibelakang penulis sehingga dalam pencapaian ini.
9. Kepada nenek saya Ngaryanti dan kakek saya Kasbun yang selalu memberikan doa kepada saya agar selalu diberikan kelancaran dalam menjalankan segala urusan yang saya kerjakan dalam perkuliahan ini.
10. Kepada kakak saya Nedhia Mayang Sari yang selalu mendukung dan selalu memberikan semangat dibelakang penulis sehingga dalam pencapaian ini.
11. Kepada orang yang selalu support saya Shaneva Fitria Desta Wibowo yang selalu mengarahkan, membantu dan mendampingi penulis dalam menyelesaikan masalah-masalah dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan Penulis Ferry Ardiansyah, Soma Saputra, liwa'ul Hamdi, Richo Pebrian, Hadiyono, Jalu Gumilang, Eky Candra, Tyar

yang selalu memberikan dukungan, saran dan semangat selama perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini.

13. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuannya hingga terselesainya skripsi ini.

Semoga seluruh amal baik yang diberikan kepada penulis akan diberikan balasan yang lebih besar oleh Allah SWT dan semoga skripsi ini berguna sebagai tambahan dan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 31 juli 2024

Yang menyatakan



Franscisco Andry Utomo

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Pengembangan Hipotesis.....	39
BAB III	46
METODE PENELITIAN.....	46
A. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	46
B. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	48
C. Definisi Operasional Variabel	48
E. Skala Pengukuran Variabel.....	52
E. Teknik Analisis Data (Analisis Deskriptif Responden).....	52
F. Metode Analisis Data dengan <i>Structural Equation Model</i> (PLS)	53
G. Teknik Pengujian Data	53
H. Analisa Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	55
I. Analisa Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	56

J. Uji Hipotesis	56
K. Uji MRA (Moderating Regresion Analysis)	57
BAB IV	59
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	59
A. Pengumpulan Data.....	59
B. Analisis Data.....	59
C. Hasil Analisis Variabel Eksogen	62
D. Hasil Analisis Variabel Endogen.....	67
E. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	68
F. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	72
G. Uji Hipotesis	74
H. Pembahasan	76
BAB V.....	81
PENUTUP.....	81
A. KESIMPULAN	81
B. KETERBATASAN PENELITIAN	82
C. SARAN.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	87

Abstrak

Toko Pakan Ternak Milenial adalah usaha pakan ternak yang memiliki produk-produk yang menjamin untuk Kesehatan hewan ternak, usaha Toko pakan ternak milenial menyediakan berbagai macam jenis pakan untuk hewan ternak. Toko Pakan Ternak Milenial merupakan toko yang menjamin Kesehatan produk untuk hewan ternak maka diperlukannya penerapan dengan menentukan factor-faktor pendukung pada Keputusan pembelian. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap Keputusan pembelian Toko Pakan Ternak Milenial yang berada di Purwodadi. Pengambilan sampel diambil menggunakan non probability sampling dan telah diperoleh sebanyak 100 responden pelanggan di Toko Pakan Ternak Milenial di Purwodadi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS 4.0. Berdasarkan penelitian yang diperoleh dari penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian sedangkan variable kualitas produk dan variabel moderasi tidak berpengaruh terhadap Keputusan pembelian.

Kata Kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, Keputusan pembelian dan *word of mouth*.