

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PLATFORM WHATSAPP
BUSINESS DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN.**

**(Studi Pada Konsumen Umkm Di Purwokerto Barat, Banyumas,
Jawa Tengah)**

SKRIPSI



Oleh :

KEISYA AYU NABILA

2231501194

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR JAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Keisya Ayu Nabila
Nomor Induk Mahasiswa : 2231501194
Program Studi : Manajemen
Bidang Peminatan : Manajemen Pemasaran
Jenjang Studi : Strata 1
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PLATFORM WHATSAPP
BUSINESS, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(STUDI PADA KONSUMEN UMKM DI PURWOKERTO BARAT,
BANYUMAS, JAWA TENGAH)



Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui, disahkan dan direkam secara elektronik sehingga tidak memerlukan tanda tangan tim penguji.

Jakarta, Selasa 27 Januari 2026

Tim Penguji:

Ketua : Elizabeth, S.E, M.M.
Anggota : Eryco Muhdaliha, S.E, M.M.
Pembimbing : Ravindra Safitra Hidayat, S.E, M.M.
Ketua Program Studi : Dr. Yugi Setyarko, S.E, M.M.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran.....	9

2.1.2 Kualitas Produk	11
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Produk	12
2.1.2.2 Indikator Kualitas Produk	13
2.1.2.3 Tujuan Kualitas Produk	13
2.1.3 Platform WhatsApp Business.....	14
2.1.3.1 Faktor Faktor Platform WhatsApp Business.....	15
2.1.3.2 Fitur Platform WhatsApp Business.....	15
2.1.3.3 Indikator Platform WhatsApp Business.....	16
2.1.4 <i>Word of Mouth</i>	16
2.1.4.1 Indikator <i>Word of Mouth</i>	16
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5.1 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	17
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	18
2.2 Hasil penelitian sebelumnya	18
2.3 Kerangka Teoritis.....	21
2.4 Pengembangan Hipotesis	22
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.4.2 Pengaruh Platform WhatsApp Business Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.4.3 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Tipe Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.2.1 Populasi penelitian.....	24

3.2.2 Sampel penelitian	25
3.2.2.1 Pendekatan Rumus <i>Lemeshow</i>	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data Penelitian	26
3.3.1 Jenis data	27
3.4.1.1 Data Primer	27
3.4.1.2 Data Sekunder	28
3.3.2 Skala Pengukuran Data.....	28
3.4 Unit penelitian.....	28
3.4.1 Gambaran Umum UMKM di Purwokerto Barat	29
3.5 Model dan Diagram Jalur Penelitian.....	29
3.6 Operasional Variabel.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	35
3.7.2 Uji Validasi Data	35
3.7.3 Uji Reliabilitas Data	35
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	36
3.7.4.1 Uji Normalitas	36
3.7.4.2 Uji Multikolinearitas	36
3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas	37
3.7.5 Alat Analisis Data.....	37
3.7.5.1 Analisis Koefisien Korelasi	37
3.7.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.7.5.3 Uji Hipotesis	39
3.7.5.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.7.5.5 Uji Parsial (Uji t)	39

BAB IV	41
HASIL PENELITIAN	41
4.1 Deskripsi Data.....	41
4.1.1 Gambaran umum	41
4.1.2 Penyajian Data Responden.....	41
4.1.2.1 Hasil Analisis Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2.2 Hasil Analisis Data Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.1.2.3 Hasil Analisis Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.1.2.4 Hasil Analisa Data Responden Berdasarkan Pendapatan	45
4.2 Statistik Deskriptif	46
4.2.1 Interpretasi Nilai Skala	46
4.2.2 Pengukuran Deskriptif X_1, X_2, X_3 , dan Y	46
4.2.2.1 Pengukuran Deskriptif Kualitas Produk (X_1).....	46
4.2.2.2 Pengukuran Deskriptif Platform WhatsApp Business (X_2)	47
4.2.2.3 Pengukuran Deskriptif <i>Word of Mouth</i> (X_3)	48
4.2.2.4 Pengukuran Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	49
4.3 Teknik Analisis Data.....	50
4.3.1 Uji Validitas	50
4.3.1.1 Uji Validitas Kualitas Produk (X_1).....	50
4.3.1.2 Uji Validitas Platform WhatsApp Business (X_2)	51
4.3.1.3 Uji Validitas <i>Word of Mouth</i> (X_3).....	52
4.3.1.4 Kepuasan Konsumen (Y).....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.3.2.1 Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X_1)	53
4.3.2.2 Uji Reliabilitas Platform WhatsApp Business (X_2).....	54

4.3.2.3 Uji Reliabilitas <i>Word of Mouth</i> (X_3).....	54
4.3.2.4 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	54
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	55
4.3.3.1 Uji Normalitas	55
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	57
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	57
4.4 Alat Analisis Data	58
4.4.1 Analisis Korelasi Sederhana.....	58
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.4.4 Uji Parsial (Uji T).....	62
4.5 Interpretasi Hasil Penelitian	63
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	63
4.5.2 Pengaruh Platform WhatsApp Business terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
4.5.3 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
4.6 Konsistensi Hasil Penelitian.....	64
BAB V.....	66
PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Implikasi Manajerial	66
5.3 Keterbatasan Penelitian	67
5.4 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	68
5.5 Saran Bagi UMKM	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70

LAMPIRAN	75
-----------------------	-----------

ABSTRAKSI

2231501194

KEISYA AYU NABILA

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PLATFORM WHATSAPP BUSINESS DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. (Studi Pada Konsumen Umkm Di Purwokerto Barat, Banyumas, Jawa Tengah)

(107 halaman, 2026, 8 gambar, 28 tabel, 9 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, platform WhatsApp Business, dan *Word of Mouth* terhadap kepuasan konsumen pada UMKM di Purwokerto Barat, Banyumas, Jawa Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert yang diolah menggunakan *Software* Microsoft Excel 2021 dan *Software* SPSS versi 26. Analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan *Word of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel platform WhatsApp Business tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada UMKM di Purwokerto Barat lebih dipengaruhi oleh kualitas produk dan rekomendasi antar konsumen dibandingkan pemanfaatan platform komunikasi digital.

Kata Kunci: Kualitas Produk, WhatsApp Business, *Word of Mouth*, Kepuasan Konsumen, UMKM.

ABSTRACT

2231501194

KEISYA AYU NABILA

***The effect of product quality, WhatsApp Business platform, and Word of Mouth
on consumer satisfaction***

(A study of MSMEs consumers in West Purwokerto, Banyumas, Central Java)

(107 pages , 2026, 8 images, 28 tables, 9 attachmens)

This study aims to determine the effect of product quality, the WhatsApp Business platform, and Word of Mouth on consumer satisfaction of MSMEs in West Purwokerto, Banyumas, Central Java. This research employs a quantitative approach with a sample size of 100 respondents. The sampling method used is non-probability sampling with a purposive sampling technique, while the sample size was determined using the Lemeshow formula. Data collection was conducted through questionnaires with a Likert scale, processed using Microsoft Excel 2021 and SPSS version 26 software. The data analysis techniques include validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results show that product quality and Word of Mouth variables have a significant effect on consumer satisfaction. Meanwhile, the WhatsApp Business platform variable does not have a significant effect on consumer satisfaction. These findings indicate that consumer satisfaction of MSMEs in West Purwokerto is more influenced by product quality and inter-consumer recommendations rather than the use of digital communication platforms.

Keywords: *Product Quality, WhatsApp Business, Word of Mouth, Consumer Satisfaction, MSMEs.*

Entry Kartu Bimbingan Tugas Akhir



NIM : 2231501194

Nama Mahasiswa : Keisya Ayu Nabila

Dosen Pembimbing : Ravindra Safitra Hidayat

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, DIGITAL MARKETING, DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA RB COLLECTION DI PURWOKERTO BARAT, BANYUMAS, JAWA TENGAH)

Hari / Tanggal / Jam :

Isikan Materi :

Kartu Bimbingan Mahasiswa

No	Tanggal	Materi	Action
1	29-SEP-2025 10:56:00	Pengajuan Jurnal Pendukung	EDIT DELETE
2	06-OCT-2025 10:56:00	Pengajuan Judul	EDIT DELETE
3	13-OCT-2025 10:57:00	Pengajuan Bab 1	EDIT DELETE
4	24-OCT-2025 10:57:00	Revisi Bab 1 dan Pengajuan Bab 2	EDIT DELETE
5	03-NOV-2025 10:58:00	Revisi Bab 2 dan Pengajuan Bab 3	EDIT DELETE
6	12-NOV-2025 10:59:00	Revisi Bab 3 dan Pengajuan Bab 4	EDIT DELETE
7	04-DEC-2025 10:59:00	Bab 4 Olah Data	EDIT DELETE
8	18-DEC-2025 10:59:00	Bab 4 Interpretasi Hasil	EDIT DELETE
9	02-JAN-2026 10:01:00	Pengajuan Bab 5	EDIT DELETE
10	09-JAN-2026 10:55:00	Pengajuan Full Text	EDIT DELETE



**UNIVERSITAS
BUDI LUHUR**

Kampus Pusat : Jl. Raya Ciledug - Petukangan Utara - Jakarta Selatan 12260
Telp : 021-5853753 (hunting), Fax : 021-5853489, <http://www.budiluhur.ac.id>

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN STUDI GLOBAL
FAKULTAS TEKNIK
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN DESAIN KREATIF

BERITA ACARA SIDANG PENDADARAN TUGAS AKHIR

K/UBL/FEK/0261/I/26

Pada hari ini, Selasa 27 Januari 2026 telah dilaksanakan Ujian Sidang Pendadaran Tugas Akhir sebagai berikut:

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PLATFORM WHATSAPP BUSINESS, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN UMKM DI PURWOKERTO BARAT, BANYUMAS, JAWA TENGAH)

Nama : Keisya Ayu Nabila
NIM : 2231501194
Dosen Pembimbing : Ravindra Safitra Hidayat, S.E, M.M.

Berdasarkan penilaian pada Skripsi, Komprehensif maka Mahasiswa tersebut di atas dinyatakan:

LULUS

dengan nilai angka: 80 huruf: A-

Mahasiswa tersebut di atas wajib menyerahkan hasil perbaikan tulisan Tugas Akhir dalam bentuk terjilid sesuai dengan Panduan Perbaikan Tugas Akhir, selambat-lambatnya Selasa 10 Februari 2026.

Panitia Penguji:

1. Ketua Elizabeth, S.E, M.M.
2. Anggota Eryco Muhdaliha, S.E, M.M.
3. Moderator Ravindra Safitra Hidayat, S.E, M.M.

Keterangan:

Nilai Huruf: A:85-100 A-:80-84,99 B+:75-79,99 B:70-74,99 B-:65-69,99 C:60-64,99 D:40-59,99 E-:0-39,99