

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS INFORMASI *GOOGLE MAPS*, DAN CITRA KLINIK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA LAYANAN PADA LABORATORIUM SEJAHTERA PASURUAN

SKRIPSI



Oleh:

CARRISA PUTRI OKTAVIA
NPM. 22042010003

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2026

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS INFORMASI *GOOGLE*
MAPS, DAN CITRA KLINIK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PENGGUNA LAYANAN PADA LABORATORIUM SEJAHTERA
PASURUAN**

SKRIPSI



Oleh:

CARRISA PUTRI OKTAVIA
NPM. 22042010003

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS INFORMASI *GOOGLE MAPS*, DAN CITRA KLINIK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA LAYANAN PADA LABORATORIUM SEJAHTERA PASURUAN

Disusun Oleh:

CARRISA PUTRI OKTAVIA
NPM. 22042010003

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING UTAMA

Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S.Sos., M.Si
NIP. 1970011012021211004

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS INFORMASI *GOOGLE MAPS*, DAN CITRA KLINIK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA LAYANAN PADA LABORATORIUM SEJAHTERA PASURUAN


Disusun Oleh:

CARRISA PUTRI OKTAVIA
NPM. 22042010003

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 22 Mei 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S.Sos., M.Si
NIP. 1970011012021211004

TIM PENGUJI

1. Ketua


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

2. Sekretaris


Dr. Dyah Widowati, S.H., MM
NIP. 196408141993032001

3. Anggota


Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S.Sos., M.Si
NIP. 1970011012021211004

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Carrisa Putri Oktavia
NPM : 22042010003
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada ~~Skripsi/Tesis/Disertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 22 Mei 2026
Yang membuat pernyataan



Carrisa Putri Oktavia
NPM. 22042010003

ABSTRAK

CARRISA PUTRI OKTAVIA, 22042010003, ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN BERDASARKAN *WORD OF MOUTH*, KUALITAS INFORMASI *GOOGLE MAPS*, DAN CITRA KLINIK PADA PENGGUNA LAYANAN PADA LABORATORIUM SEJAHTERA PASURUAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh simultan dan parsial dari *word of mouth*, kualitas informasi *Google Maps*, dan citra klinik terhadap keputusan pembelian pada Laboratorium Sejahtera Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Populasi penelitian ini adalah 187 pengguna layanan, dengan sampel sebanyak 103 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan Regresi Linear Berganda melalui perangkat lunak SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, *word of mouth*, kualitas informasi *Google Maps*, dan citra klinik berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (sig 0,000). Secara parsial, *word of mouth* dan citra klinik berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan kualitas informasi *Google Maps* tidak berpengaruh signifikan. Hal ini disebabkan oleh karakteristik responden yang didominasi oleh kelompok usia di atas 55 tahun (63%).

Kata Kunci: Citra Klinik, Keputusan Pembelian, Kualitas Informasi *Google Maps*, *Word of Mouth*.

ABSTRACT

CARRISA PUTRI OKTAVIA, 22042010003, ANALYSIS OF PURCHASING DECISIONS BASED ON WORD OF MOUTH, THE QUALITY OF GOOGLE MAPS INFORMATION, AND CLINIC IMAGE AMONG USERS OF SEJAHTERA PASURUAN LABORATORY SERVICES

This study aims to analyze the simultaneous and parsial effects of word of mouth, Google Maps information quality, and clinic image on purchasing decisions at Sejahtera Pasuruan Laboratory. The research uses an associative quantitave approach. The population consists of 187 service users, with a sample of 103 respondents selected through purposive sampling. Data were analyzed using Multiple Liniear Regression via SPSS 25. The results show that simultaneously, word of mouth, Google Maps information quality, and clinic image significantly influence purchasing decisions (F-test sig 0.000). Parsially, word of mouth and clinic image have a significant positive effect, while Google Maps information quality does not significantly influence purchasing decisions. This lack of signficance is attributed to the respondent demographic, which is dominated by users over 55 years old (63%).

Keywords: *Clinic Image, Google Maps Information Quality, Purchasing Decision, Word of Mouth.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada Peneliti sehingga skripsi dengan judul **"Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Informasi *Google Maps*, dan Citra Klinik Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Layanan Pada Laboratorium Sejahtera Pasuruan"** dapat terselesaikan dengan baik.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Jajok Dwiridotjahjono, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada Peneliti. Dan Peneliti juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin., S.Sos., MM., MA selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional " Veteran "Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
4. Pihak Laboratorium Klinik Sejahtera, tempat Peneliti melaksanakan penelitian yang telah memberikan kesempatan agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

5. Orang tua Peneliti, Inda Lestari, SE., Ismanto, dan Suprpto, serta Nenek dan Kakek Peneliti, Suyatun dan almarhum Zainuri untuk beliau skripsi ini Peneliti persembahkan. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang dalam bimbingan, arahan, serta materiil yang diberikan selama ini sehingga Peneliti dapat berjuang dalam meraih cita-cita. Ke depannya kesuksesan dan keberkahan Peneliti berikan untuk kalian tersayang dan terkasih.
6. Teman-teman Peneliti yang tidak dapat disebutkan semua dan senantiasa mendukung dan membantu Peneliti dalam berproses dan bertumbuh meraih gelar dan cita-cita.

Peneliti menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan Penelitian skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang Peneliti miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan Peneliti ada khususnya.

Surabaya, 29 April 2026

Carrisa Putri Oktavia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Matriks Penelitian Terdahulu	23
2.3 Landasan Teori	24
2.3.1 Manajemen Pemasaran	24
2.3.2 Pemasaran Jasa.....	27
2.3.3 <i>Word of Mouth</i>	31
2.3.4 Kualitas Informasi (<i>Google Maps</i>)	34
2.3.5 Citra Merek	37
2.3.6 Keputusan Pembelian.....	41
2.4 Kerangka Berpikir	46
2.5 Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
3.3 Populasi dan Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	55
3.3.1 Populasi.....	56
3.3.2 Sampel.....	56
3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel	57
3.3.4 Teknik Penarikan Sampel	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data	60
3.4.1 Jenis Data	60
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	60
3.4.3 Instrumen Penelitian	61
3.5 Teknik Analisis Data	61
3.5.1 Uji Statistik Deskriptif	62
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	65

3.5.4	Uji Regresi Linier Berganda	67
3.5.5	Koefisien Determinasi (R ²)	68
3.5.6	Uji Hipotesis	69
3.6	Waktu Penelitian	71
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1	Hasil.....	73
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.1.2	Penyajian Data	78
4.1.3	Uji Instrumen Penelitian	93
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	95
4.1.5	Analisis Regresi Linier Berganda	100
4.1.6	Koefisien Determinasi.....	102
4.1.7	Uji Hipotesis	103
4.2.	Pembahasan	106
4.2.1	Pengaruh Simultan	106
4.2.2	Pengaruh Parsial.....	108
BAB V	PENUTUP	113
5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran	114
	DAFTAR PUSTAKA	117
	LAMPIRAN	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Benchmark Laboratorium	11
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
Tabel 3. 2 Skala Likert	55
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	72
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4. 4 Distribusi Tanggapan Responden Variabel <i>Word of Mouth</i> (X1).....	81
Tabel 4. 5 Data Distribusi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Informasi <i>Google Maps</i> (X2).....	84
Tabel 4. 6 Data Distribusi Tanggapan Responden Variabel Citra Klinik (X3)	87
Tabel 4. 7 Data Distribusi Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y1).....	90
Tabel 4. 8 Uji Validitas	93
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	94
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas.....	97
Tabel 4. 11 Uji Autokorelasi.....	99
Tabel 4. 12 Regresi Linier Berganda	100
Tabel 4. 13 Uji F	103
Tabel 4. 14 Uji t	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Meja Administrasi Laboratorium Sejahtera Pasuruan	8
Gambar 1. 2 Grafik Volume Pengguna Layanan Laboratorium Sejahtera Pasuruan Periode Oktober – Desember 2025	9
Gambar 1. 3 Google Maps Laboratorium Sejahtera Pasuruan.....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	46
Gambar 3. 1 Kurva Uji F.....	69
Gambar 3. 2 Kurva Uji t.....	70
Gambar 4. 1 Logo Laboratorium Klinik Sejahtera	73
Gambar 4. 2 Surat Izin Operasional Laboratorium dan Sertifikat Akreditasi.....	74
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi.....	76
Gambar 4. 4 Uji Normalitas	96
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas.....	98
Gambar 4. 6 Koefisien Determinasi (R^2)	102