

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP
MINAT BELI SERTA DAMPAKNYA PADA
KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Survei Pada Konsumen Waroeng Latte dan The Cemiland di Kota Madiun)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

ARDY DWI JUNIANTOKO

NIM. 135030207111097



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI PEMASARAN
MALANG
2017**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 25 Oktober 2017
Jam : 08.00
Skripsi atas nama : Ardy Dwi Juniantoko
Judul : Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli Serta
Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survei Pada
Konsumen Cafe Waroeng Latte dan The Cemiland di Kota
Madiun)

dan dinyatakan

LULUS

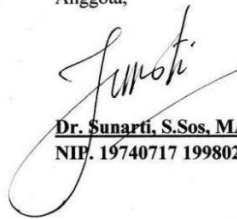
MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Supriono, S.Sos, MAB
NIP. 20110784042711001

Anggota,



Dr. Sunarti, S.Sos, MAB
NIP. 19740717 199802 2 001

Anggota,



Edriana Pangestuti, DBA
NIP. 19970321/200312 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, September 2017



Ardy Dwi Juniantoko
NIM. 135030207111097

v

CURRICULUM VITAE

Nama : Ardy Dwi Juniantoko

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 18 Juni 1994

Agama : Islam

Alamat : Jl. Sidomulyo, Kecamatan Dolopo, Kabupaten
Madiun

E-mail : ardyjuniantoko18@gmail.com

No. HP : 085233323411

Pendidikan : 2000 TK Bunga Bangsa Kab. Madiun
2001 – 2007 SDN 1 Dolopo Kab. Madiun
2007 – 2010 SMPN 1 Dolopo Kab. Madiun
2010 – 2013 SMAN 1 Geger Kab. Madiun
2013 – Sekarang Universitas Brawijaya Malang

Pengalaman Magang : Bagian *Customer Relationship Coordinator* PT.
Astra Internasional, AUTO 2000 Madiun



Malang, Oktober 2017

Ardy Dwi Juniantoko

RINGKASAN

Ardy Dwi Juniantoko, 2017, Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survei pada Konsumen Waroeng Latte dan The Cemiland di Kota Madiun), Pembimbing: Supriono, S.Sos., M.AB.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh variabel *Word of Mouth* terhadap variabel Minat Beli; (2) pengaruh variabel *Word of Mouth* terhadap variabel Keputusan Pembelian.; (3) pengaruh variabel Minat Beli terhadap variabel Keputusan Pembelian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 116 orang responden yang merupakan konsumen Waroeng Latte dan The Cemiland. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket penelitian. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) variabel *Word of Mouth* (X_1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Beli (Y_1) dengan koefisien jalur beta sebesar 0,818; (2) variabel *Word of Mouth* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y_2) dengan koefisien beta sebesar 0,299; (3) variabel Minat Beli (Y_1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y_2) dengan koefisien beta sebesar 0,587.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan untuk Waroeng Latte dan The Cemiland supaya mempertahankan serta meningkatkan pelayanan dan kualitas produknya karena konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan akan mempromosikan melalui *word of mouth*. Selain itu, *word of mouth* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Minat Beli dan Keputusan.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, Minat Beli, Keputusan Pembelian

SUMMARY

Ardy Dwi Juniantoko, 2017, The Influence of Word of Mouth to Purchase Intention and Purchasing Decision (Survey on customer's café in the city of Madiun), Supervisor: Supriono, S.Sos., M.AB.

This study aims to determine: (1) the influence of Word of Mouth variable on Buy Interest variable; (2) the influence of Word of Mouth variable on Purchase Decision variable; (3) the effect of Buy Interest variable to the variable of Purchase Decision.

The type of research used is explanatory research (explanatory research) with quantitative approach. Samples of this study were 116 respondents who are consumers Waroeng Latte and The Cemiland. The sampling technique used purposive sampling technique. Data collection methods used in this study is to spread the questionnaire research. Data analysis used is descriptive analysis and path analysis.

A significant influence on Buy Interest (Y1) with a beta path coefficient of 0.818; (2) Word of Mouth variable (X1) has significant effect on Purchase Decision (Y2) with a beta coefficient of 0.299; (3) Buy Interest variable (Y1) has a significant effect on Purchase Decision (Y2) with beta coefficient of 0,587.

Based on the results of this study it is advisable to Waroeng Latte dan The Cemiland in order to maintain and improve service and product quality because consumers who feel satisfied with the service will promote through word of mouth. In addition, word of mouth has a significant influence on Buying Interest and Decision.

Keywords: Word of Mouth, Buy Interest, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survei pada Konsumen Waroeng Latte dan The Cemiland di Kota Madiun) dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa hadirnya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Orang tua dan keluarga penulis, Bapak Joko Roesmono dan Ibu Sri Andjun yang terus memberikan dukungan, semangat dan doa agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Wilopo, M.AB., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Bapak Dr. Moch. Al Musadieg, M.BA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
5. Bapak Supriono, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan selalu memberikan semangat serta selalu sabar dalam memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf karyawan Fakultas Ilmu Administrasi yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

7. Baihaqi dan Isyak, selaku teman maupun rekan driver Gojek yang telah mendukung dan memberikan semangat.
8. Fial, Fanizar, Adil, Gaga, dan Haqqi yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
9. Teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya atas kebersamaan dan bantuan yang berarti.
10. Pihak Café Waroeng Latte yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
11. Pihak Café The Cemiland yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun kami harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

Malang, Oktober 2017

Penulis

Ardy Dwi Juniantoko

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO.....	v
RINGKASAN	vi
<i>SUMMARY</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A.Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B.Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C.Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D.Kontribusi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E.Sistematika Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Empirik.....	Error! Bookmark not defined.
1 Putra (2015)Prabowo (2007).....	Error! Bookmark not defined.
2. Utomo (2014)	Error! Bookmark not defined.
3. Putra (2015).....	Error! Bookmark not defined.
4. Nurvidiana (2015)	Error! Bookmark not defined.
B. Kajian Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.

1. Komunikasi Pemasaran **Error! Bookmark not defined.**
2. *Word of Mouth* **Error! Bookmark not defined.**
3. Minat Beli..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 5..... Hubungan *Word of Mouth* dengan Minat Beli serta Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
6. Hipotesis Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN Error! Bookmark not defined.

- A. Jenis PenelitianError! Bookmark not defined.
- B. Lokasi Penelitian.....Error! Bookmark not defined.
- C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Error! Bookmark not defined.
 1. Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**
 2. Operasional Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**
 3. Skala Pengukuran..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Populasi dan Sampel Penelitian.....Error! Bookmark not defined.
 1. Populasi **Error! Bookmark not defined.**
 2. Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengambilan Sampel.....Error! Bookmark not defined.
- F. Teknik Pengumpulan DataError! Bookmark not defined.
 1. Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
 2. Metode Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- G. Uji Instrumen PenelitianError! Bookmark not defined.
 1. Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
 2. Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**

H. Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**

1. Analisis Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Analisis Jalur (*Path Analysis*) **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ...Error! Bookmark not defined.****

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

1. Gambaran umum Café di Madiun..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Gambaran Umum Responden**Error! Bookmark not defined.**

1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**

2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.**Error! Bookmark not defined.**

3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir**Error! Bookmark not defined.**

4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status atau Pekerjaan.....**Error! Bookmark not defined.**

5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan Per Bulan (Uang Saku)
Error! Bookmark not defined.

6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Sumber Rekomendasi (Mengetahui)
Error! Bookmark not defined.

7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Merekomendasikan (Mengajak) **Error! Bookmark not defined.**

C. Analisis Deskriptif Variabel-Variabel**Error! Bookmark not defined.**

1. Distribusi Frekuensi Variabel *Word of Mouth* (X_1)..**Error! Bookmark not defined.**

2. Distribusi Frekuensi Variabel Minat Beli (Y_1).....**Error! Bookmark not defined.**

3. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y_2).....**Error! Bookmark not defined.**

D.Hasil Uji Analisis Jalur (Path Analysis)**Error! Bookmark not defined.**

1. Pengujian Minat Beli sebagai Variabel *Intervening* dalam Hubungan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

2. Hubungan Antar Jalur..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Ketepatan Model **Error! Bookmark not defined.**

E.Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

1. Pengaruh *Word of Mouth* terhadap Minat Beli**Error! Bookmark not defined.**

2. Pengaruh *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**

3. Pengaruh Minat Beli terhadap Keputusan Pembelian.. **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

A.Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Item	52
Tabel 3.2 Skala Likert	55
Tabel 3.3 Rekapitulasi Uji Validitas	60
Tabel 3.4 Rekapitulasi Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir	73
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status atau Pekerjaan	74
Tabel 4.5 Frekuensi Berdasarkan Pendapatan Per Bulan (Uang Saku)	76
Tabel 4.6 Frekuensi Berdasarkan Sumber Rekomendasi (Mengetahui)	77
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Merekomendasikan (Mengajak)	79
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Word of Mouth (X1)	82
Tabel 4.9 Distribusi Distribusi Frekuensi Variabel Minat Beli (Y1)	89
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y2)	99
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Jalur	104
Tabel 4.12 Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Komunikasi	19
Gambar 2.2 Model Jaringan Komunikasi Word of Mouth	32
Gambar 2.1. Proses Pengambilan Pembelian.....	38
Gambar 2.1 Model Hipotesis	45
Gambar 4.1 Diagram Model Jalur Variabel Word of Mouth, Minat Beli, dan Keputusan Pembelian.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perhitungan Jumlah Sampel	122
Lampiran 2 Perhitungan Sampel	125
Lampiran 3 Data Responden	130
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban	135
Lampiran 5 Hasil Distribusi Frekuensi Gambaran Responden	140
Lampiran 6 Hasil Validitas dan Reliabilitas	143
Lampiran 7 Hasil Distribusi Variabel	147
Lampiran 8 Hasil Perhitungan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	154
Lampiran 9 <i>Curriculum Vitae</i>	156