

RINGKASAN

Dina Febiana, 2014, **Pengaruh Word of Mouth Terhadap Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian**, (Survei pada Pengunjung yang Melakukan Pembelian pada Biker's Resto dan *Cafe* di Kota Malang), Dr. Srikandi Kumadji, MS., Sunarti, S.Sos., MAB., 100 hal + x.

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

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 114 orang responden yang merupakan pengunjung yang melakukan pembelian di Biker's Resto dan *Cafe* Jl. Terusan Dieng No. 46 Kota Malang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menyebar kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa: (1) variabel *word of mouth* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat beli (Y_1) dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,603 dan tingkat signifikansi 0,000 ($p<0,05$); (2) variabel *word of mouth* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y_2) dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,164 dan tingkat signifikansi 0,021 ($p<0,05$); (3) variabel minat beli (Y_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y_2) dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,701 dan tingkat signifikansi 0,000 ($p<0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan agar pihak perusahaan Biker's resto dan *cafe* dapat mempertahankan serta meningkatkan, diantaranya dengan menambah inovasi jenis makanan dan minuman, lebih memperbaiki pelayanan yang cepat, memperhatikan kebersihan tempat sehingga keputusan pembelian akan meningkat dan loyal dalam mengkonsumsi sajian-sajian di Biker's Resto dan *Cafe*.

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

SUMMARY

Dina Febiana, 2014, **The Influence of Word of Mouth on Purchase Intention and Purchasing Decision (Survey on visitors who make a purchase in Biker's Resto dan Cafe City of Malang)**, Dr.Srikandi Kumadji, MS., Sunarti, S.Sos., MAB., 100 page + x.

This research aims to: (1) investigate the influence of word of mouth on purchase intention; (2) investigate the influence of word of mouth on purchase decision; (3) investigate the influence of purchase intention on purchase decision.

The research method used in this study is explanatory research with quantitative approach. The total sample is 114 respondents who are visitors who make a purchase at Biker's Resto and Cafe Jl. Terusan Dieng No. 46 City of Malang. The sampling technique used is simple random sampling with questionnaires as the instrument for collecting the data. Analysis of the data in this research uses descriptive analysis and path analysis.

The results of this research show that: (1) word of mouth (X) has influence on purchase intention (Y_1) with path coefficient (β) is 0,603 and the level of significance is 0,000 ($p<0,05$); (2) word of mouth (X) has influence on purchase decision (Y_2) with path coefficient (β) of 0,164 and the level of significance is 0,021 ($p<0,05$); (3) purchase intention (Y_1) has influence on purchase decision (Y_2) with path coefficient (β) value of 0,701 and the level of significance is 0,000 ($p<0,05$).

Based on this research, then suggested the restaurant and cafe bikers companies can maintain and improve, such as by adding innovation foods and beverages, more rapid repair service, attention to cleanliness of the place that will increase purchasing decisions and loyalty in the Presence consuming Biker's Resto and Cafe.

Key Words: Word of Mouth, Purchase Intention, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survei Pada Pengunjung yang Melakukan Pembelian pada Biker’s Resto dan *Cafe* di Kota Malang)”.

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 juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Orang tua penulis yang tercinta, Bapak Djoko Sujono dan Ibu Haeny Adiwijaya, terima kasih telah memberikan bantuan moril maupun spiritual yang tak kunjung hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si., selaku Ketua Jurusan Adminnistrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

4. Ibu Dr. Skrikandi Kumadji, MS, selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
5. Ibu Sunarti, S.Sos., MAB, selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan selalu sabar memberikan masukan dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
6. Seluruh Dosen dan Staf karyawan Fakultas Ilmu Administrasi yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2010 telah memberikan semangat dan bantuan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
8. Abdul Basith, Dwi Iryani, Tissa, Anita terima kasih telah memberikan semangat, dukungan, doa, bantuan, dan candaan selama penulis menyusun skripsi ini hingga selesai serta semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 14 Agustus 2014

Penulis

Dina Febiana