



**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN**

**(Studi Pada Kober Mie Setan Jalan Karimata No. 67 Kota Jember)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
Dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh :**

**RODIYATUL HASANAH**

**14.104.11027**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**APRIL 2018**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RODIYATUL HASANAH

NIM : 14.10.411.027

Prodi : Manajemen Pemasaran /S1

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Kober Mie Setan Jalan Karimata No. 67 Kota Jember)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa utipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya, sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 31 Maret 2018

Yang menyatakan,

**RODIYATUL HASANAH**

**NIM. 14.1041.1027**

PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN**

**(Studi Pada Kober Mie Setan Jalan Karimata No. 67 Kota Jember)**



**SKRIPSI**

**Oleh :**

**RODIYATUL HASANAH**

**1410411027**

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini, SE. MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Akhmad Fahrur Rosi, SE.MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Kober Mie Setan Jalan Karimata No. 67 Kota Jember)** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 30 April 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

**Dra. Retno Endah S. MM**

NPK. 95 10 256

Anggota 1,

Anggota 2,

**Bayu Wijyantini, S.E, MM**

NPK 10 09 061

**Ahmad Fahrur Rosi, S.E, MM**

NPK 19900201.1.1703798

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Jurusan

**Dr. Arik Susbiyani, S.E. M.Si.**

NPK 01 09 289

**Drs. Anwar, M. Sc**

NPK 85 03 125

## MOTTO

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah Maha Mengetahui, sedang kamu tidak mengetahuinya”*  
**(Q.S. Al-Baqarah: 216)**

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai maka (bekerjalah) hingga engkau letih, dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya engkau berharap”*  
**(Q.S. Alam Nasyrah : 6-8)**



## PERSEMBAHAN

Sebagai rasa sujud syukur yang tidak terhingga atas terselesainya skripsi ini, maka skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta dan tersayang, bapak Moh. Firan dan Ibu Istiana yang telah mendukung, mendoakan, memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini dan buat adik ku tersayang suciati, yang senantiasa memberikan semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini.
2. Sahabat-sahabat seperjuanganku Ingkam, Silvia Arista, Aprilia, dan geng PW (Widi, Vina, Imas, Novita, Desi, Ana, Cristin, Ela, Farah) terimakasih atas bantuan kalian, semangat dan candaan kalian.
3. Spesial buat Wahyu Tyas Suganda, terimakasih atas do'a, semangat dan dukungannya.
4. Teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.
5. Semua orang yang tidak bisa di sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi.
6. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.

## ABSTRAK

*Word of Mouth Marketing* merupakan bagian dari strategi promosi dalam kegiatan pemasaran yang menggunakan orang ke orang yang puas untuk meningkatkan kesadaran produk dan menghasilkan tingkat penjualan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh WOM yang terdiri dari *Talkers*, *Topics*, *Tools*, *taking part*, *tracking* terhadap keputusan pembelian pada Kober Mie Setan Jalan Karimata No. 67 Jember. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 108 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa *WOM Talkers*, *WOM Topics*, *WOM Tolls*, *WOM Taking*, *WOM Tracking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kober Mie Setan Jalan Karimata No. 67 Jember. Dari lima variabel yang memiliki pengaruh paling besar adalah *Talkers* sebesar 4,135% karena *Talkers* merupakan konsumen yang membicarakan produk tersebut kepada orang lain, sehingga akan menimbulkan pengaruh yang kuat dalam keputusan pembelian .

**Kata kunci : *WOM Talkers*, *WOM Topics*, *WOM Tolls*, *WOM Taking part*, *WOM Tracking* dan Keputusan Pembelian**

## **ABSTRACT**

*Word of Mouth Marketing is part of a promotional strategy in a satisfied "person to person" marketing activity to increase product awareness and generate a certain level of sales. This study aims to determine the effect of WOM which consists of Talkers, Topics, Tools, Taking Part, tracking of purchasing decisions at Kober Mie Satan Jalan Karimata No. 67 Jember. Sample in this research are 108 respondents by using accidental sampling sampling technique. From the results of this study found that WOM Talkers, WOM Topics, WOM Tolls, WOM Taking, WOM Tracking have a positive and significant effect on purchasing decisions on Kober Mie Devil Jalan Karimata No. 67 Jember. Of the five variables that have the greatest influence is the Talkers of 4.135% because Talkers imerupakan consumers who discuss the product to others, so it will give a strong influence in purchasing decisions.*

**Keywords: WOM Talkers, WOM Topics, WOM Tolls, WOM Taking parts, WOM Tracking and Purchase Decision**

## **KATA PENGANTAR**



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

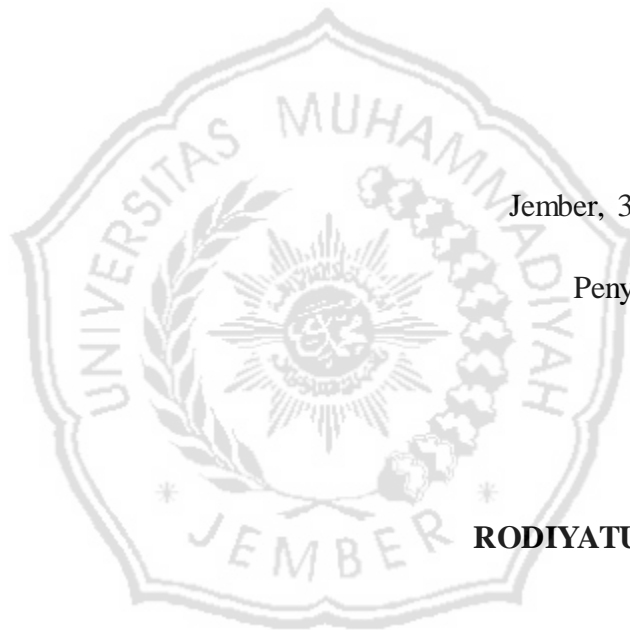
Alhamdulillahirabbilalamin banyak nikmat yang Allah berikan tetapi sedikit yang kita ingat. Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayahnya yang tidak terkira besarnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Kober Mie Setan Jalan Karimata No. 67 Kota Jember)”**.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar, M. Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Bayu Wijyantini, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ahmad Fahrur Rosi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dra. Retno Endah S. MM selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staff Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.

6. Kober Mie Setan Jalan Karimata No.67 Kota Jember yang telah memberikan ijin dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu , penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.



Jember, 31 Maret 2018

Penyusun

**RODIYATUL HASANAH**

## **DAFTAR ISI**

|                                       | <b>Halaman</b> |
|---------------------------------------|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....            | i              |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....       | ii             |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....      | iii            |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....       | iv             |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....            | v              |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....              | vi             |
| <b>ABSTRACT</b> .....                 | vii            |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....           | ix             |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....               | xi             |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....             | xiv            |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....            | xv             |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....          | xvi            |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....       | 1              |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....      | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah .....             | 6              |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....           | 7              |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....          | 7              |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....  | 9              |
| 2.1 Tinjauan Teori .....              | 9              |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....      | 9              |
| 2.1.2 Komunikasi Pemasaran .....      | 10             |
| 2.1.3 Word Of Mouth (WOM) .....       | 12             |
| 2.1.4 Keputusan Pembelian .....       | 16             |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....        | 19             |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....         | 23             |
| 2.4 Hipotesis .....                   | 24             |
| <b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> ..... | 26             |

|  |         |
|--|---------|
| 3.1 Identifikasi Variabel .....                          | 26..... |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel.....                   | 27      |
| 3.3 Desain Penelitian .....                              | 29      |
| 3.4 Jenis Data .....                                     | 29      |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel ..... | 30      |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data .....                        | 31      |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                            | 32      |
| 3.7.1 Statistik Deskriptif .....                         | 32      |
| 3.7.1.1 Uji Validitas .....                              | 32      |
| 3.7.1.1 Uji Reliabilitas .....                           | 32      |
| 3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....             | 33      |
| 3.7.3 Uji Asumsi Kalsik .....                            | 33      |
| 3.7.3.1 Uji Multikolinearitas.....                       | 33      |
| 3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....                     | 34      |
| 3.7.3.3 Uji Normalitas.....                              | 34      |
| 3.7.4 Uji Hipotesis .....                                | 34      |
| 3.7.4.1 Uji t .....                                      | 34      |
| 3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....         | 35      |

**BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....**36

|  |         |
|--|---------|
| 4.1 Gambaran Ojek Penelitian .....         | 36..... |
| 4.1.1 Sejarah Mie Kober Mie Setan .....    | 36      |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....       | 37      |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan ..... | 37      |
| 4.1.4 Tugas dan Wewenang .....             | 38      |
| 4.2 Karakteristik Responden .....          | 39      |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.3 Analisis Data .....                      | 41        |
| 4.3.1 Analisis Deskriptif Kuisisioner.....   | 41        |
| 4.3.2 Uji Instrumen Data .....               | 51        |
| 4.3.2.1 Uji Validitas .....                  | 51        |
| 4.3.2.2 Uji Reabilitas .....                 | 53        |
| 4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda ..... | 53        |
| 4.3.4 Uji Asumsi Klasik .....                | 56        |
| 4.3.4.1 Uji Multikolinearitas .....          | 56        |
| 4.3.4.2 Uji Heterokedastisitas .....         | 57        |
| 4.3.4.3 Uji Normalitas .....                 | 58        |
| 4.3.5 Pengujian Hipotesis.....               | 59        |
| 4.3.5.1 Uji t.....                           | 59        |
| 4.3.5.2 Uji Koefisien<br>Determinasi .....   | 61        |
| 4.4 Pembahasan .....                         | 61        |
| <b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>     | <b>66</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                         | 66        |
| 5.2 Saran .....                              | 67        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

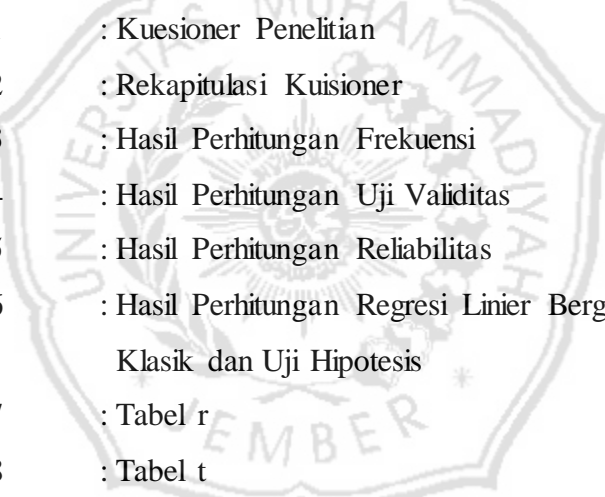
## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1  | : Informasi tentang WOM dan Media lain pada Kober.....   | 4  |
| Tabel 2.1  | : Penelitian Terdahulu .....                             | 22 |
| Tabel 4.1  | : Responden Menurut Jenis Kelamin .....                  | 37 |
| Tabel 4.2  | : Responden Menurut Status .....                         | 38 |
| Tabel 4.3  | : Responden Menurut Pekerjaan .....                      | 38 |
| Tabel 4.4  | : Frekuensi Responden Terhadap <i>Talkers</i> .....      | 41 |
| Tabel 4.5  | : Frekuensi Responden Terhadap <i>Topics</i> .....       | 43 |
| Tabel 4.6  | : Frekuensi Responden Terhadap <i>Tools</i> .....        | 44 |
| Tabel 4.7  | : Frekuensi Responden Terhadap <i>Taking Part</i> .....  | 46 |
| Tabel 4.8  | : Frekuensi Responden Terhadap <i>Tracking</i> .....     | 47 |
| Tabel 4.9  | : Frekuensi Responden Terhadap Keputusan Pembelian ..... | 50 |
| Tabel 4.10 | : Hasil Uji Validitas.....                               | 52 |
| Tabel 4.11 | : Hasil Uji Reliabilitas .....                           | 53 |
| Tabel 4.12 | : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....            | 54 |
| Tabel 4.13 | : Hasil Uji Multikolinearitas.....                       | 56 |
| Tabel 4.11 | : Hasil Uji t dan Koefisien Determinasi.....             | 59 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual .....          | 21 |
| Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....           | 36 |
| Gambar 4.2 : Hasil Uji Heterokedastisitas ..... | 57 |
| Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas.....          | 58 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- 
- LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuisisioner
- LAMPIRAN 3 : Hasil Perhitungan Frekuensi
- LAMPIRAN 4 : Hasil Perhitungan Uji Validitas
- LAMPIRAN 5 : Hasil Perhitungan Reliabilitas
- LAMPIRAN 6 : Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi  
Klasik dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 7 : Tabel r
- LAMPIRAN 8 : Tabel t
- LAMPIRAN 9 : Dokumentasi



