

**PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK IM3 PADA MAHASISWA MERCUBUANA
EKONOMI MANAJEMEN ANGKATAN 2010/2011**

SKRIPSI

Nama : Lukky Arie Winandar
NIM : 43106110034



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK IM3 PADA MAHASISWA MERCUBUANA
EKONOMI MANAJEMEN ANGKATAN 2010/2011**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**N a m a : Lukky Arie Winandar
N I M : 43106110034**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lukky Arie Winandar

NIM : 43106110034

Program Studi : S-1 Ekonomi Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Februari 2011

(Lukky Arie Winandar)
NIM 43106110034

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lukky Arie Winandar
NIM : 43106110034
Program Studi : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian
Produk IM3.
Tanggal Lulus Ujian : 24 Februari 2011

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

(Arief Bowo Prayoga K, SE, MM.)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE, M.Si.)

(Arief Bowo Prayoga K, SE, MM.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Pengaruh Word of Mouth terhadap keputusan pembelian produk IM3
(Studi Kasus Pada Mahasiswa universitas Mercubuana ekonomi managemen
angkatan tahun 2010/2011)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:
Lukky Arie Winandar
43106110034

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 Februari 2011

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing

(Arief Bowo Prayoga K, SE, MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Tafiprios, SE, MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Daru Asih, SE, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, kekuatan, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik mengenai isi, pembahasan, maupun penyajiannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi lebih menyempurnakan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik saran, bimbingan, dan pengarahan serta dukungan moral dan material kepada penulis demi menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, dan sekaligus Dosen Pembimbing yang dengan sepenuh hati dan kesabarannya meluangkan waktu, tenaga dan pikiran ditengah kesibukkanya untuk memberikan pengarahan, pendampingan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.

3. Para Dosen, Staf Pengajar dan seluruh karyawan perpustakaan Universitas Mercu Buana atas bimbingan dan bantuannya selama ini.
4. Segenap pimpinan PT. Indosat, tbk, Jakarta, Bapak Budi Priyambodo, Bapak Sudrajat, Bapak Johan Sumaya, dan Ibu Shinto.
5. Karyawan dan Karyawati PT. Indosat, khususnya team staterpack dan rekan-rekan Inventory Daan mogot atas pertisipasinya dan dukungannya untuk penelitian skripsi ini.
6. Keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dukungan moral dan spiritual kepada penulis untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Rekan – rekan PKK Angkatan IX Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemem Universitas Mercu Buana, khususnya kepada Team Bolang (Parlin, Acep, Patrick), Dadang dan Telly, yang telah memberikan tempat untuk mengerjakan skripsi ini, teh Ria, mas Heru, Nja, Doel, Celtus, Farah Hilda, dan semua teman-teman yang telah memberikan dukungannya.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang belum tersebut satu persatu yang telah mendukung dan mendoakan penulis agar cepat selesai termasuk semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini sebagai karya tulis perdana meskipun masih banyak kekurangan dan keterbatasan dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 24 Februari 2011
Penulis

Lukky Arie Winandar

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Definisi Pemasaran.....	9
2.2 Definisi Manajemen Pemasaran.....	10
2.3 Konsep Pemasaran.....	11

2.4 Strategi Pemasaran.....	12
2.5 Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	13
2.6 Pengertian Kepuasan (Satisfaction).....	19
2.7 Pengertian Word of Mouth	22
2.7.1 Klasifikasi Word of Mouth.....	25
2.7.2 Karakteristik Word of Mouth.....	28
2.7.3 Strategi Word of Mouth Marketing.....	29
2.8 Perilaku Konsumen.....	31
2.8.1 Jenis perilaku konsumen.....	34
2.9 Keputusan Pembelian.....	35
2.9.1 Pengambilan Keputusan Pembelian.....	36
2.9.2 Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan.....	39
2.9.3 Komunikasi WOM dan Keputusan Pembelian.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
3.1 Obyektif Penelitian.....	48
3.2 Design Penelitian.....	49
3.3 Hipotesis Penelitian.....	49
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran.....	50
3.4.1 Skala Pengukuran.....	52
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	52
3.6 Jenis Data.....	53
3.7 Populasi dan Sampel.....	53

3.7.1 Populasi.....	53
3.5.2 Sampel Penelitian.....	54
3.8 Metode Analisis Data.....	55
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	59
4.2 Tabulasi Hasil Jawaban Kuesioner.....	64
4.2.1 Analisis Hasil Kuesioner Word of Mouth.....	66
4.2.2 Analisis hasil Kuesioner Keputusan Pembelian.....	74
4.3 Analisis Kuantitatif.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Jumlah pengguna layanan telekomunikasi.....	3
Tabel 1.2 Tabel Data Detail Operator Seluler.....	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel Word of Mouth.....	50
Tabel 3.2 Operasional Variabel Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	60
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	61
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	62
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan.....	63
Tabel 4.6 Interval Kelas Untuk Jawaban Kuesioner.....	66
Tabel 4.7 Jawaban responden terhadap pertanyaan 1.....	66
Tabel 4.8 Jawaban responden terhadap pertanyaan 2.....	67
Tabel 4.9 Jawaban responden terhadap pertanyaan 3.....	68
Tabel 4.10 Jawaban responden terhadap pertanyaan 4.....	68
Tabel 4.11 Jawaban responden terhadap pertanyaan 5.....	69
Tabel 4.12 Jawaban responden terhadap pertanyaan 6.....	70
Tabel 4.13 Jawaban responden terhadap pertanyaan 7.....	70

Tabel 4.14	Jawaban responden terhadap pertanyaan 8.....	71
Tabel 4.15	Jawaban responden terhadap pertanyaan 9.....	72
Tabel 4.16	Rekapitulasi Presentase Jawaban variabel X.....	73
Tabel 4.17	Jawaban responden terhadap pertanyaan 10.....	74
Tabel 4.18	Jawaban responden terhadap pertanyaan 11.....	74
Tabel 4.19	Jawaban responden terhadap pertanyaan 12.....	75
Tabel 4.20	Jawaban responden terhadap pertanyaan 13.....	76
Tabel 4.21	Jawaban responden terhadap pertanyaan 14.....	76
Tabel 4.22	Jawaban responden terhadap pertanyaan 15.....	77
Tabel 4.23	Jawaban responden terhadap pertanyaan 16.....	78
Tabel 4.24	Jawaban responden terhadap pertanyaan 17.....	78
Tabel 4.25	Jawaban responden terhadap pertanyaan 18.....	79
Tabel 4.26	Rekapitulasi Presentase Jawaban variabel Y.....	80
Tabel 4.27	Variables Entered/Removed.....	81
Tabel 4.28	Model Summary.....	82
Tabel 4.29	Coefficient.....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
Gambar 2.2 Proses Pembelian Konsumen.....	39
Gambar 3.1 Kurva Hipotesis.....	58
Gambar 4.1 Grafik responden berdasarkan jenis kelamin.....	60
Gambar 4.2 Grafik responden berdasarkan Usia.....	61
Gambar 4.3 Grafik responden berdasarkan Pendidikan terakhir.....	62
Gambar 4.4 Grafik responden berdasarkan Pekerjaan.....	63
Gambar 4.5 Grafik responden berdasarkan Pendapatan per bulan.....	64
Gambar 4.6 Kurva Hipotesis.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner.....	89
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuisisioner.....	93
Lampiran 3 Perhitungan Analisi Regresi dengan SPSS 15.0.....	95
Lampiran 4 Tabel t	104
Lampiran 5 Surat keterangan dari BAA.....	105