

**ANALISIS PENGARUH *SOCIAL MEDIA* TERHADAP PEMBENTUKAN
WORD OF MOUTH DAN *BRAND AWARENESS* DALAM MENARIK
PENGUNJUNG MEDIA *ONLINE* GHIPOO.COM**

SKRIPSI

Nama : CITRA PUSPADEWI
N I M : 43110110128



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

***Analisis Pengaruh Social Media Terhadap Pembentukan Word of Mouth Dan
Brand Awareness Dalam Menarik Pengunjung Media Online Ghiboo.Com***

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

Nama : CITRA PUSPA DEWI
N I M : 43110110128



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Citra Puspa Dewi

NIM : 43110110128

Program Studi : Manajemen SI

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, 29 September 2012

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(CITRA PUSPA DEWI)
NIM 43110110128

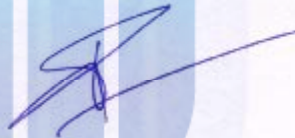
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Citra Puspa Dewi
NIM : 43110110128
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Social Media* Terhadap
Pembentukan *Brand awareness* dan *Word of mouth*
Dalam Menarik Pengunjung di *Media Online*

Tanggal Lulus Ujian : 27 September 2012

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi


Arief Bowo Pravoga Kasmu SE. MM

Tanggal: 6/10/2012

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Ketua Program Studi Manajemen S1


Dr. Wiwik Utami, AK., MS

Tanggal:


Arief Bowo Pravoga Kasmu SE. MM

Tanggal: 6/10/2012

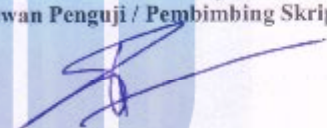
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Analisis Pengaruh *Social Media* Terhadap Pembentukan *Brand awareness* dan *Word of mouth* Dalam Menarik Pengunjung di *Media Online*

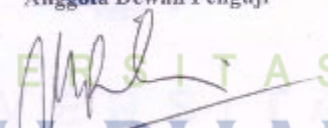
Dipersiapkan dan disusun oleh:
Citra Puspa Dewi
43110110128

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 September 2012

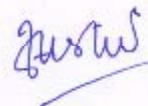
Susunan Dewan Penguji
Ketua Dewan Penguji / Pembimbing Skripsi


(Arief Bowo Pravoga Kasmu SE, MM)

Anggota Dewan Penguji


(Mochamad Rizki BBA, MBA.)

Anggota Dewan Penguji


(Hesti Maheswari SE, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang selalu eksis membantu perjuangan beliau dalam menegakkan Dinullah di muka bumi ini.

Penyusunan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mercubuana, Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada hingganya kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku rektor Universitas Mercubuana
2. Dr. Wiwik Utami, AK., MS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
3. Arief Bowo Prayoga K. SE.MM selaku pembimbing dalam memberikan bimbingan, nasehat dan arahan kepada penulis.
4. Ahmad Zulkarnain selaku General Manager PT Emera Mediatama (Ghiboo.com), yang telah banyak membantu dan memberikan informasi dan data-data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Orang tua penulis yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
6. Ucapan terima kasih kepada Achmad Ichsan Masri atas dukungan dan waktu terus mengalir.

7. Ucapan terima kasih penulis kepada rekan kerja MRA Holding atas *support* nya yang tiada henti.
8. Ucapan terima kasih kepada teman-teman Kelas Karyawan Universitas Mercubuana dengan penuh persaudaraan menyemangati dan saling membantu.
9. Kepada para responden yang berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis
10. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 29 September 2012

Penulis,

Citra Puspa Dewi

43110110128



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengertian Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pengertian Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Perilaku Konsumen <i>Online</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 <i>Social Media</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengertian <i>Word of mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Jenis <i>Word of mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Tahapan <i>Word of mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Manfaat <i>Word of mouth (WOM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.4 Karakteristik <i>Word of mouth (WOM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.5 Strategi <i>Word of mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.6 Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas <i>Word of mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.7 Kekuatan <i>Word of mouth</i> dan Pengaruhnya.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 <i>Brand awareness</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Konsumen cenderung ingin terlibat, membeli dan berbagi.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Perusahaan Fokus Pada Branding.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Keterlibatan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan ...	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Visi, Misi, <i>Product & Service</i> Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.3	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Pengembangan Indikator Variabel	Error! Bookmark not defined.
	3.4.1 Dimensionalisasi Variabel Dimensi <i>Social Media</i>	Error! Bookmark not defined.
	3.4.2 Dimensionalisasi Variabel Dimensi <i>Word of mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
	3.4.3 Dimensionalisasi Variabel Dimensi <i>Brand awareness</i>	Error! Bookmark not defined.
	3.4.4 Dimensionalisasi Variabel Dimensi Kunjungan Media <i>Online</i> Ghiboo.com	Error! Bookmark not defined.
	3.4.5 Definisi Operasional dan Indikator Variabel	Error! Bookmark not defined.
	3.4.6 Skala Pengukuran (<i>Measurement</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
	3.6.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
	3.6.2 Data Sekunder.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
	3.7.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
	3.7.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.8	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
	3.8.1 Metode Analisis Awal	Error! Bookmark not defined.
	3.8.2 Metode Pengolahan Data dengan SPSS	Error! Bookmark not defined.
3.9	Rancangan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.10	Tahapan Permodelan dan Analisis Persamaan Struktural	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil <i>Pre-test</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3	Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
	4.4.1 Asumsi-Asumsi <i>Structure Equation Model</i>	Error! Bookmark not defined.
	4.4.2 Penyusunan Model Struktural dan Pengukuran Derajat Kesesuaian	Error! Bookmark not defined.
4.5	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
	4.5.1 Pengaruh antara <i>Social Media</i> dengan <i>Brand awareness</i>	Error! Bookmark not defined.
	4.5.2. Pengaruh antara <i>Social Media</i> dengan <i>Word of mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
	4.5.3. Pengaruh antara <i>Social Media</i> dengan Kunjungan Media <i>online</i>	Error! Bookmark not defined.
	4.5.4. Pengaruh antara <i>Brand awareness</i> dengan <i>Word of mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
	4.5.5. Pengaruh antara <i>Brand awareness</i> dengan Kunjungan Media <i>online</i>	Error! Bookmark not defined.
	4.5.6. Pengaruh antara <i>Word of mouth</i> dengan Kunjungan Media <i>online</i>	Error! Bookmark not defined.

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
	5.2.1 Bagi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
	5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 1 KUESIONER		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2 HASIL ANALISA MODEL DENGAN AMOS.19		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3 UJI ASUMSI.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS <i>PRE TEST</i>		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 5 UJI REABILITAS <i>PRE TEST</i>		Error! Bookmark not defined.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengguna Internet dan Populasi Per 31 Desember 2011	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	41
Tabel 3.2 Model Persamaan Struktural	53
Tabel 3.3 Model Pengukuran	53
Tabel 3.4 Index Pengujian Kelayakan Model	61
Tabel 4.1 KMO dan Barlett's Test	68
Tabel 4.2 Uji Reabilitas Cronbach's Alpha	68
Tabel 4.3 Data Deskriptif Responden	70
Tabel 4.4 Uji Normalitas Data	74
Tabel 4.5 Univariate Outliers	75
Tabel 4.6 Observations Farthest From the Centroid (Malanobis Distance)	77
Tabel 4.7 Uji Multikolieritas	78
Tabel 4.8 Goodness test for Indices untuk Penyelesaian Model Awal SEM	80
Tabel 4.9 Persamaan Struktural	86
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Koefisien Regresi	86

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	Data Pengguna <i>Social Media</i> Di Dunia Per 1 Januari 2012	6
Gambar 1.2	Penetrasi Pengguna <i>Smartphone</i> di Amerika per Februari 2012	7
Gambar 1.3	Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia	8
Gambar 1.4	Tipe Periklanan yang Paling bermanfaat berdasar Survey Mahasiswa Amerika Pengguna Internet 2008	9
Gambar 1.5	Prosentasi Perusahaan Pengguna <i>Social Media</i> dalam Aktifitas Pemasaran Tahun 2009	11
Gambar 2.1	3 Key Word <i>Social Media</i>	17
Gambar 3.1	Model Penelitian	37
Gambar 3.2	Dimensionalisasi Variabel Dimensi <i>Social Media</i>	39
Gambar 3.3	Dimensionalisasi Variabel Dimensi <i>Word of mouth</i>	40
Gambar 3.4	Dimensionalisasi Variabel Dimensi <i>Brand Awareness</i>	40
Gambar 3.5	Analisis Pengaruh <i>Social Media</i> terhadap Pembentukan <i>Word of Mouth</i> dan <i>Brand Awareness</i> Dalam Menarik Kunjungan Media Online Ghiboo.com	52
Gambar 4.1	Structure Equation Model Analysis Pengaruh <i>Social Media</i> Terhadap Pembentukan <i>Word of mouth</i> dan <i>Brand Awareness</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	98
Lampiran 2 Hasil Analisa dengan Program Amos 19.0	101
Lampiran 3 Uji Asumsi	107
Lampiran 4 Uji Validitas <i>Pre Test</i>	115
Lampiran 5 Uji Reabilitas <i>Pre Test</i>	122

