

PENGARUH SUASANA TOKO DAN KOMUNIKASI DARI
MULUT KE MULUT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Pada Bakoel Koffie di Cikini)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Sifah Fauziyah
NIM : 43112010275

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sifah Fauziyah

NIM : 43112010275

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Februari 2015



Sifah Fauziyah

NIM: 43112010275

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sifah Fauziah

NIM : 43112010275

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Pengaruh Suasana Toko dan Komunikasi dari Mulut ke
Mulut Terhadap Keputusan Pembelian

Tanggal Lulus Ujian : 23 Februari 2016

Disahkan oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Erna Sofriana Imaningsih, SE.M.Si

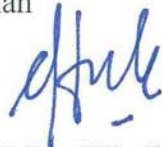
Ryani Dhyan Parashakti, SE.,MM

Tanggal : 8 Maret 2016

Tanggal : 7 Maret 2016.

Dekan

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Prof. Dr. Wiwik Utami, AK., MS., CA

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 8/3 2016

Tanggal : 8/3 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Suasana Toko dan Komunikasi dari Mulut ke Mulut Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Bakoel Koffie Cikini dan Bintaro)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Erna Sofriana Imaningsih SE. M, Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya selama ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Miftahul Zannah SE dan Ruslan Haris, S.kom, selaku kakak saya yang selalu memberikan perhatian dan motivasi kepada adik tersayangmu ini.
7. Para sahabat, teman dekat, teman seperjuangan saya, yang selalu menemani dari semester 1 hingga sekarang. Memberi dukungan, motivasi, dan semangat. Sukses buat kita semua. Aamiin.
8. Teman-teman S1 Manajemen FEB-UMB angkatan 2012 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Semangat dan sukses selalu.
9. Seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi, dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Februari 2016

Sifah Fauziah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMINIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	9
1. Definisi Pemasaran	9
2. Defisi Manajemen Pemasaran.....	10
3. Suasana Toko	11
a. Dimensi Suasana Toko	12
4. Komunikasi dari Mulut ke Mulut.....	13

a.	Pengertian Komunikasi dari Mulut ke Mulut.....	13
b.	Dimensi Komunikasi dari Mulut ke Mulut	14
c.	Jenis Komunikasi dari Mulut ke Mulut.....	15
d.	Sifat-sifat Komunikasi dari Mulut ke Mulut	16
e.	Tahapan Komunikasi dari Mulut ke Mulut	17
f.	Manfaat Komunikasi dari Mulut ke Mulut	18
g.	Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Komunikasi dari Mulut ke Mulut.....	19
h.	Klasifikasi Komunikasi dari Mulut ke Mulut.....	20
i.	Unsur yang Harus Dimiliki Produk Untuk Menghasilkan Komunikasi dari Mulut ke Mulut	22
5.	Keputusan Pembelian	23
a.	Dimensi Keputusan Pembelian.....	24
B.	Penelitian Terdahulu.....	26
C.	Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	27
1.	Keterkaitan Antar Variabel	27
2.	Rerangka Pemikiran	29

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B.	Desain Penelitian.....	30
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	30
D.	Skala Pengukuran.....	33
E.	Populasi dan Sample Pengukuran	35
1.	Populasi.....	35
2.	Sample	35
F.	Teknik Pengumpulan Data	36
1.	Metode Kepustakaan	36
2.	Data Pernyataan.....	36
G.	Jenis Pengumpulan Data.....	37

H. Metode Analisis Data	37
1. Analisis Deskriptif.....	37
2. Uji Kualitas Data	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Realibilitas	39
3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
a. Uji Asumsi Klasik.....	40
1) Uji Normalitas Data.....	41
2) Uji Multikolonieritas	41
3) Uji Heteroskedastisitas	42
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	42
c. Uji F (Pengujian secara Simultan).....	43
d. Uji t (Pengujian secara Parsial)	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

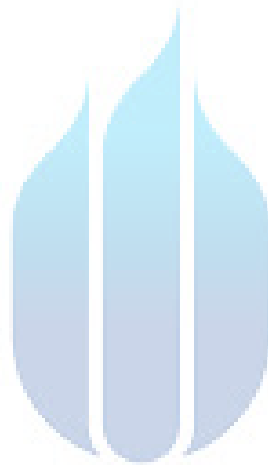
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
1. Sejarah Bakoel Koffie	45
2. Tempat dan Waktu Penelitian	45
3. Karakteristik Profil Responden.....	46
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	50
1. Hasil Uji Validitas.....	50
2. Hasil Uji Relabilitas	53
C. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	54
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	55
a) Hasil Uji Normalitas Data.....	56
b) Hasil Uji Multikolonieritas.....	57
c) Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
3. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	61
4. Hasil Uji Parameter Individual (Uji Statistik t).....	62
D. Pembahasan Hasil Penelitian	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 65
B. Saran 65

DAFTAR PUSTAKA 67

LAMPIRAN 71

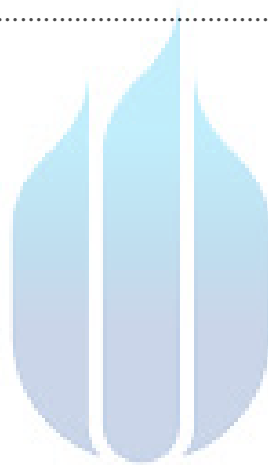


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

NO.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Top Brand	3
1.2	Pertanyaan Pra Survey	4
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Definisi Operasional Variabel	32
3.2	Skala Pengukuran Likert	34
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	47
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Kunjungan	49
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran	49
4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	50
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Suasana Toko	51
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi dari Mulut Ke Mulut	52
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	52
4.10	Hasil Uji Reliabilitas	53

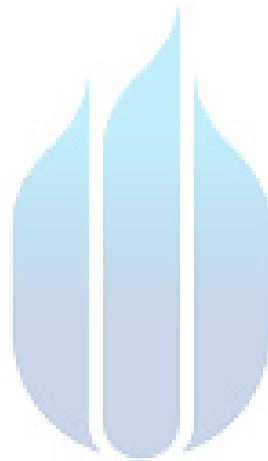
4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	54
4.12	Hasil Uji Normalitas	57
4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	60
4.15	Hasil Uji F.....	61
4.16	Hasil Uji t.....	62



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

NO.	Keterangan	Halaman
1.1	Hasil Pra Survey.....	5
3.1	Rerangka Pemikiran	29
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2	Hasil Karakteristik Responden	77
Lampiran 3	Hasil Koesioner	79
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	87
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	91
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	92
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik	96

