

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI
MELALUI SOSIAL MEDIA
(Studi Kasus Pada Keripik Talas Dessy Padang-Panjang)**

SKRIPSI

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



Nama : Miki Irawan

Nim : 43111120041

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miki Irawan
NIM : 43111120041
Program Studi : S-1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 July 2017



Miki Irawan

NIM : 43111120041

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Miki Irawan
NIM : 43111120041
Program Studi : S-1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli
Melalui Sosial Media
(Studi Kasus Pada Keripik Talas Dessy Padang Panjang)

Tanggal Lulus Ujian : 20 Juli 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE., MM.

Tanggal : 08/07/2017

Ketua Penguji

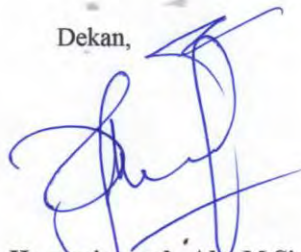


Hesti Maheswari, SE., M.Si.

Tanggal : 26/7/2017

MERCU BUANA

Dekan,



Dr. Harnoviansyah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal : 24/8/2017

Ketua Program Studi

S-1 Manajemen,



Dudi Permana, Ph.D.

Tanggal : 27/8-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli melalui Sosial Media (Studi Kasus Pada Keripik Talas Dessy Padang-Panjang)”**. 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. Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE., MM. 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, pada kesempatan kali ini penulis ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Harnoviansyah, Ak., M.Si., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

3. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Sahabat dan juga atasan saya, Bapak Arief Rahman, ST.,SE.,MM, dan Bapak Jamaludin, S.Pd.I. MM. serta teman teman seperjuangan yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibunda Dasmiati, Istri saya SYF.Thursina, Anak saya Salsabila Shila Irawan , Kakak saya Dedi Irawan, Alfriyanti, Ibu Dessy Andriyani, Bapak Misbar dan keluarga, Ibu Maurinawati dan keluarga ,Bapak Mertua Syarif. Hasim Saleh dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – henti nya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

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 penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 20 Juli 2017

Miki Irawan

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	14
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	17
1. Pemasaran	17
2. Perilaku Konsumen	18
3. Minat Beli	20
4. <i>Word of Mouth</i>	22
5. Sosial Media	27
B. Rerangka pemikiran	31
C. Hipotesis	31
D. Penelitian Terdahulu	32
E. Pengembang Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi Operasionalisasi Variabel	37
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Jenis Data.....	45
G. Metode Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	53
B. Karakteristik Profil Responden.....	54
C. Model Struktural	57
D. Evaluasi <i>Measurement</i> (Outer) Model.....	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	61
E. Pengujian Model Struktural.....	62
F. <i>Goodness of Fit Model</i>	63
G. Pengujian Hipotesis	64
H. Pembahasan	66

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	70
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA	xi
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rangkuman Jawaban Pra Kuisisioner	7
Tabel 1.2. Ulasan <i>Facebook</i> Keripik Talas Dessy	10
Tabel 1.3. Ulasan Konsumen Keripik Talas Dessy	12
Tabel 1.4. Pesaing Keripik Talas Dessy.....	12
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1. Tabel Operasional Variabel	39
Tabel 3.2. Instrumen Skala Likert	45
Tabel 4.1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin	53
Tabel 4.2. Profil responden berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3. Profil responden berdasarkan pekerjaan	54
Tabel 4.4. Profil responden berdasarkan pengeluaran selama satu bulan	55
Tabel 4.5. Profil responden berdasarkan pengguna internet.	56
Tabel 4.6. Profil responden berdasarkan akses internet.....	56
Tabel 4.7. Profil responden berdasarkan Media Soaial yang digunakan	57
Tabel 4.8. Outer Loading	59
Tabel 4.9. Cross Loading	60
Tabel 4.10. Average Variance Extracted (AVE)	61
Tabel 4.11 COMPOSITE RELIABILITY	61
Tabel 4.12. Cronbach's Alpha	62
Tabel 4.13. R-SQUARE.....	63
Tabel 4.14. Pengujian Hipotesa Pertama	65
Tabel 4.15. Pengujian Hipotesa Kedua	65
Tabel 4.16. Pengujian Hipotesa Ketiga.....	66

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1. Ulasan <i>Facebook</i> keripik Talas Dessy.....	11
Grafik 1.2. Ulasan Konsumen <i>Facebook</i> Keripik Talas Dessy	12



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tabel Pengguna Facebook di Indonesia.....	6
Gambar 1.2. Akun Sosial Media Facebook Keripik Talas	9
Gambar 1.3 Akun Sosial Media <i>Facebook</i> Keripik Talas	10
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1. Model Struktural	58
Gambar 4.2. Boostreaping	64

