



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT  
MUSTIKA RATU, TBK.  
(COUNTER ITC CEMPAKA MAS)**

**SKRIPSI**

**RISKA RAHMAWATI**

**1212.1111.322**

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MENYELESAIKAN SARJANA  
EKONOMI STRATA SATU  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA 2016**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Riska Rahmawati

NIM : 1212.1111.322

Jenjang : Strata Satu ( S1 )

Program Study : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT  
MUSTIKA RATU, TBK. (COUNTER ITC CEMPAKA MAS)

Jakarta, Agustus 2016

Pembimbing Materi



(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

Pembimbing Teknis



(Arifin Nugroho, SE, MM)

Mengetahui,

Puket 1 Bidang Akademik STIE JIC



(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

Ujian skripsi diselenggarakan : ...S...AGUSTUS...2016...

TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

Ketua

: Drs. H. ARJUNA WIWAHA, MM.....

Anggota

: 1. Drs. H. ARJUNA WIWAHA, MM.....

2. ARIFIN NUGROHO, SE, MM.....

3. KASWANDI Z, SE, MM.....

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan kekuatan, kemampuan dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dengan judul : “pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada PT. MUSTIKA RATU, Tbk (Counter ITC CEMPAKA MAS)”.

Skripsi ini membahas mengenai “pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada PT. MUSTIKA RATU, Tbk (Counter ITC CEMPAKA MAS)”. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan Program Studi S1 Managemen dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di STIE Jakarta International College (STIE JIC). Selain itu, menjadi suatu kebanggaan dan kebahagiaan tersendiri bagi penulis untuk dapat mewujudkan harapan orang tua dengan menempuh pendidikan tinggi hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang membantu dan memotivasi dalam penulisan skripsi ini yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Ir. Agus Susanto, MM selaku ketua STIE JIC.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM selaku Puket I STIE JIC dan sekaligus sebagai Pembimbing Materi Skripsi ini.

3. Bapak Arifin Nugroho, SE. MM selaku kajar Management dan sekaligus sebagai Pembimbing Teknis skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff STIE JIC yang telah mendidik dan membimbing penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
5. Pimpinan dan karyawan PT. MUSTIKA RATU, Tbk (Counter ITC CEMPAKA MAS) yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan bagi penulis.
6. Ayah Roesnandar & Ibu Rinawati, tercinta yang senantiasa mendoa'akan, membimbing dengan penuh kasih sayang.
7. Ahmad Rizqi Rifai, SE. selaku abang yang selalu memberikan dukungan berupa semangat dan doa.
8. Kepada rekan-rekan seperjuangan angkatan 2012 Managemen yang selalu menyemangati satu sama lain.
9. Kepada rekan angkatan 2012 dan keluarga besar STIE JIC yang selalu membantu dalam dukungan berupa semangat dan doa.

Jakarta, Agustus 2016

Riska Rahmawati

## ABSTRAKSI

Riska Rahmawati., 1212.1111.322, *Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen, PT MUSTIKA RATU,Tbk (COUNTER ITC CEMPAKA MAS)*. 100 Halaman, 14 tabel, 5 gambar, Jakarta 2016.

Penelitian ini membahas tentang masalah pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan pembelian konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh *word of mouth* dengan keputusan pembelian konsumen pada PT MUSTIKA RATU,Tbk (COUNTER ITC CEMPAKA MAS).

Penelitian ini dilakukan pada PT. MUSTIKA RATU, Tbk (COUNTER ITC CEMPAKA MAS). Waktu penelitian dilakukan dari bulan mei dan juni 2016. Metode penelitian melalui kepustakaan dengan mempelajari literature, buku teks atau bacaan yang berhubungan dengan judul penelitian. Dan penelitian ini juga menggunakan metode lapangan (field research) yaitu metode untuk mendapatkan data lapangan, informasi dan keterangan lainnya yang diperlukan perusahaan, pengumpulan data ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada konsumen. Setelah data terkumpul, maka pengolahan data menggunakan software SPSS versi 23. Dari pengolahan data SPSS, maka ditemukan persamaan garis regresi yaitu  $\hat{Y} = 17,54 + 0,56x$ . yang artinya jika ada penambahan *word of mouth* sebesar 1 kali, maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0,56 kali dengan konstanta sebesar 17,54. Hasil koefisien korelasi  $r=0,571$  bearti bahwa adanya hubungan positif dalam skala sedang antara *Word of mouth* dengan keputusan pembelian. Hasil koefisien determinasi (KD)= 32,6%, yang bearti sebesar 32,6% dipengaruhi oleh *Word of mouth*, sedangkan sisanya sebesar 67,4% diperkirakan oleh aspek lainnya seperti kualitas produk, *brand image*, variasi produk, harga, pelayanan yang memuaskan. Dan hasil uji t diperoleh nilai 6,879 dan berdasarkan tabel T diperoleh nilai  $t_{table}$  sebesar=1,98447, sehingga  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau ( $6,879 > t_{tabel} 1,98447$ ), maka dapat diartikan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Word Of Mouth* dengan Keputusan Pembelian.

Daftar acuan: 19 buku (2002-2015), 11 jurnal terdiri dari 5 jurnal Indonesia 6 jurnal international, 3 sumber internet.

Pembimbing : Arjuna Wiwaha; Arifin Nugroho.

## DAFTAR ISI

|                                                             | Halaman |
|-------------------------------------------------------------|---------|
| KATA PENGANTAR .....                                        | iii     |
| ABSTRAK .....                                               | v       |
| DAFTAR ISI .....                                            | vi      |
| DAFTAR TABEL .....                                          | viii    |
| DAFTAR GAMBAR.....                                          | ix      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                        | x       |
| <br>BAB I PENDAHULUAN                                       |         |
| A. Latar Belakang Masalah.....                              | 1       |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....                | 5       |
| C. Perumusan Masalah .....                                  | 6       |
| D. Tujuan Penelitian .....                                  | 7       |
| E. Manfaat Penelitian .....                                 | 7       |
| <br>BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS |         |
| A. Kajian Teoritis .....                                    | 8       |
| 1. Word Of Mouth.....                                       | 8       |
| 2. Keputusan Pembelian.....                                 | 22      |
| B. Kerangka Berfikir .....                                  | 35      |
| C. Hipotesis .....                                          | 36      |
| <br>BAB III METODOLOGI PENELITIAN                           |         |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian.....                         | 37      |
| B. Metode Penelitian .....                                  | 37      |
| C. Definisi Operasional.....                                | 38      |
| D. Populasi dan Sample .....                                | 38      |
| E. Instrumen Penelitian.....                                | 39      |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                             | 41      |
| G. Teknik Analisis Data.....                                | 42      |
| <br>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN                   |         |
| A. Sejarah Singkat Perusahaan.....                          | 48      |
| B. Struktur Organisasi Perusahaan .....                     | 53      |
| C. Kegiatan Usaha Perusahaan.....                           | 61      |
| D. Gambaran Keberhasilan dan Kendala Perusahaan .....       | 67      |
| <br>Bab V HASIL PENELITIAN                                  |         |

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| A. Deskripsi data penelitian .....   | 73  |
| B. Pengolahan Data.....              | 77  |
| C. Pengujian Hipotesis .....         | 82  |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian ..... | 93  |
| BAB VI HASIL PENELITIAN              |     |
| A. Kesimpulan .....                  | 96  |
| B. Saran .....                       | 97  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                 | 98  |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN .....              | 101 |

## DAFTAR TABEL

| Nama Tabel                                     | Halaman |
|------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1 Interpretasi Koefisien korelasi .....  | 44      |
| Tabel 2 Tabulasi Word Of Mouth (X) .....       | 72      |
| Tabel 3 Tabulasi Keputusan Pembelian (Y) ..... | 76      |
| Tabel 4 Jenis Kelamin Responden .....          | 77      |
| Tabel 5 Status Responden .....                 | 77      |
| Tabel 6 Usia Responden .....                   | 78      |
| Tabel 7 Pendidikan Responden .....             | 78      |
| Tabel 8 Pekerjaan Responden .....              | 79      |
| Tabel 9 Distribusi Frekuensi .....             | 80      |
| Tabel 10 Model Coefficients A .....            | 85      |
| Tabel 11 Model Coefficients B .....            | 86      |
| Tabel 12 Hasil Regresi .....                   | 89      |
| Tabel 13 Hasil Koefisien Determinasi .....     | 90      |
| Tabel 14 Hasil T Hitung .....                  | 92      |

## DAFTAR GAMBAR

| Nama Tabel                                                          | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1 Model Word Of Mouth.....                                   | 17      |
| Gambar 2 Keputusan Pembelian.....                                   | 26      |
| Gambar 3 Struktur Organisasi Perusahaan PT. MUSTIKA RATU, Tbk ..... | 53      |
| Gambar 4 Grafik Regresi Sederhana .....                             | 87      |
| Gambar 5 Grafik Ujit T .....                                        | 93      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. kuesioner

Lampiran 2a: Tabulasi Word Of mouth

Lampiran 2b: Tabulasi Keputusan pembelian

Lampiran 2c: Tabulasi Distribusi Frekuensi

Lampiran 3. Struktur Organisasi perusahaan Pt. MUSTIKA RATU, Tbk

Lampiran 4. Tabel T

Lampiran 5. Surat Keterangan Riset.

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.