

SKRIPSI

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)*
PADA INSTAGRAM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI KOPI SALACCA BOGOR

Diajukan sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr)



Disusun Oleh :

Desi Rahmawati

19070016

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh E-WOM Pada Instagram Terhadap Keputusan Pembelian Di Kopi Salacca Bogor

Penulis : Desi Rahmawati

NIM : 19070016

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapana Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Kamis, tanggal 13 Juli 2023

Disahkan oleh:

Ketua Penguji,



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M.

NIP. 198809082022032008

Penguji 1



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.

NIP. 198605092019032011

Penguji 2

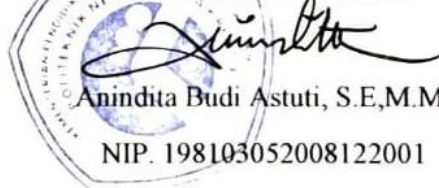


Asriadi Masjar, S.Gz., M.Sc.

NIP. 198709082019031006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Anindita Budi Astuti, S.E., M.M.

NIP. 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh E-WOM Pada Instagram
Terhadap Keputusan Pembelian Di Kopi
Salacca bogor

Penulis : Desi Rahmawati

NIM : 19070016

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di... Jakarta, 07 Juli 2023

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Anindita Budi Astuti, S.E., MM.

NIP. 198103052008122001



Asriadi Masnar, S.Gz., M.Sc.

NIP. 198709082019031006

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.

NIP. 198804112020121008

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Rahmawati
NIM : 19070016
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019/2023

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

Pengaruh *E-WOM* Pada Instagram Terhadap Keputusan Pembelian Di Kopi Salacca Bogor

Adalah original, belum dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 07 Juli 2023



Desi Rahmawati

NIM.19070016

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desi Rahmwati
NIM : 19070016
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019/2023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh *E-WOM* Pada Instagram Terhadap Keputusan Pembelian Di Kopi Salacca Bogor, beserta perangkat yang ada.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 Juli 2023



Desi Rahmawati

NIM. 19070016

ABSTRAK

The phenomenon of electronic word of mouth (e-wom) continues to develop through social media including Instagram, which can enable a consumer purchasing decision-making process. This study aims to see the effect of electronic word of mouth (e-wom) on purchasing decisions at Salacca Coffee Bogor. The population in this study were consumers of Salacca Coffee Bogor who actively use Instagram, which were selected using purposive sampling and determined by the Slovin formula, so that the total number of respondents was 100 people. The data collection technique used a questionnaire. Data obtained through descriptive statistical data analysis and simple linear regression analysis. The hypothesis results obtained are t count for E-WOM (X) of 9.508 which means that t count > t table (9.508 > 1.985) with a significant value of t count of 0.000 smaller than 0.05 or 0.000 < 0.05 which indicates that E-WOM (X) has a partial and significant effect on purchasing decisions (Y), then purchasing decisions (Y) are influenced by E-WOM (X) by 70.2% with the remaining 29.8% influenced by other factors or explained by variables outside the variables used.

Keywords: *e-WOM; Electronic word of mouth; Instagram; Purchase decision*

Fenomena *electronic word of mouth (e-wom)* terus mengalami perkembangan melalui media sosial termasuk Instagram, dimana hal tersebut dapat memungkinkan suatu proses pengambilan keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *electronic word of mouth (e-wom)* terhadap keputusan pembelian di Kopi Salacca Bogor. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Kopi Salacca Bogor yang aktif menggunakan Instagram, yang dipilih menggunakan *purposive sampling* dan ditentukan dengan rumus *Slovin*, sehingga total responden sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data diperoleh melalui analisis data statistik deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Hasil hipotesis yang didapatkan yaitu t hitung untuk *E-WOM (X)* sebesar 9,508 yang mengartikan bahwa t hitung > t tabel (9,508 . 1,985) dengan nilai signifikan t hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 0,000 < 0,05 yang menunjukkan bahwa *E-WOM (X)* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y), kemudian keputusan pembelian (Y) dipengaruhi oleh *E-WOM (X)* sebesar 70,2% dengan sisanya 29,8% dipengaruhi oleh faktor lain atau dijelaskan oleh variabel diluar variabel yang digunakan.

Kata Kunci: *e-WOM; Electronic word of mouth; Instagram; Keputusan pembelian*

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir skripsi adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa agar dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam tugas akhir ini, penulis berperan sebagai peneliti dalam pembuatan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth (E-WOM)* Pada Instagram Terhadap Keputusan Pembelian di Kopi Salacca Bogor” Tugas akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada disekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, S.E, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif
2. Nova Darmato S.Sos., M.Si., selaku Wakil Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta
3. Anindita Budi Astuti, SE., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
6. Putri Sri Rahmawati, selaku Bagian Administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan
7. Seluruh Dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah memberikan ilmu kepada mahasiswa/i selama penulis menempuh Pendidikan disini.
8. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Media Kreatif, terutama dari Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang selalu berbagi ilmu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir skripsi ini. Oleh karenanya, penulis berharap akan kritik dan saran yang membangun untuk tugas akhir ini agar menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi khalayak umum.

Jakarta, 13 Juli 2023



Desi Rahmawati

NIM. 19070016

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Kajian Teori	9
B. Hasil Penelitian yang Relevan	19
C. Konseptual penelitian.....	20
D. Hipotesis Pertanyaan Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis atau Desain Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel Penelitian	23
D. Definisi Operational Variabel.....	25
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	27

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	28
G. Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Implikasi.....	51
C. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Data Transaksi dan Jumlah Kunjungan	23
Tabel 3. 2 Definisi Variabel <i>E-WOM</i> (X)	25
Tabel 3. 3 Definisi Operational Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	26
Tabel 3. 4 Skala Likert	28
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Independen	29
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Dependen.....	29
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen (X).....	31
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen (Y)	31
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Menurut Usia	37
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Menurut Tempat Tinggal.....	38
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	39
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Menurut Pendapatan.....	39
Tabel 4. 6 Nilai Mean Variabel <i>E-WOM</i> (X)	40
Tabel 4. 7 Nilai Mean Variabel Keputusan Pembelian (Y)	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	43
Tabel 4. 9 Hasil pengujian Analisis Regresi Linear Sederhana	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji T Parsial.....	46
Tabel 4. 11 Hasil Koefisiensi Determinasi (R^2).....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konseptual Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas PP-Plots.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Biodata Penulis	57
lampiran 1. 2 Salinan Lembar Pembimbing TA (Pembimbing I).....	58
Lampiran 1. 3 Salinan Lembar Pembimbing TA (Pembimbing II)	59
Lampiran 1. 4 Dokumentasi Uji Proposal TA	60
Lampiran 1. 5 Dokumentasi Sidang Tugas Akhir.....	61
Lampiran 1. 6 Surat Izin Penelitian.....	62
Lampiran 1. 7 Transkrip Kuesioner	63
Lampiran 1. 8 Sertifikat Magang Industri I	66
Lampiran 1. 9 Sertifikat Magang Industri II	67
Lampiran 1. 10 Sertifikat Table Manner	68
Lampiran 1. 11 Dokumentasi Foto Kegiatan Terkait TA	69
Lampiran 1. 12 Data Transaksi Kopi Salacca	70