

**PENGARUH KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH*  
(WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PONSEL CROSS DI SURABAYA**

**S K R I P S I**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**MUTRA SUJAKA**

**NIM : 2006210390**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2013**

**PENGARUH KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH*  
(WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PONSEL CROSS DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

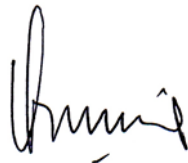
**MUTRA SUJAKA**

**NIM : 2006210390**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 21 Nopember 2013



**(Dra. Lindiawati, M.M)**  
**NIDN. 36950148**

**PENGARUH KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH*  
(WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PONSEL CROSS DI SURABAYA**

Disusun oleh

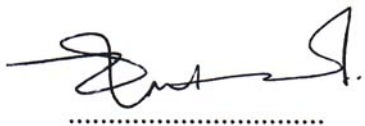
**MUTRA SUJAKA**

**NIM : 2006210390**

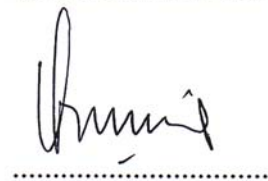
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 20 September 2013

Tim Penguji

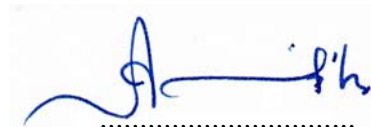
Ketua : Dra. Psi. Tjahjani P., M.M



Sekretaris : Dra. Lindiawati, M.M



Anggota : Dra. Ec. Aniek M. I. M.Si




## PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Mutra Sujaka  
Tempat, Tanggal Lahir : Ende, 26 April 1989  
N.I.M : 2006210390  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : PENGARUH KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH*  
(WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PONSEL CROSS DI SURABAYA

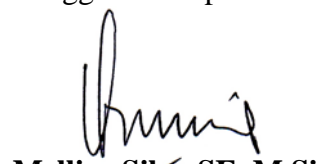
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 21 Nopember 2013



**Dra. Lindiawati, M.M**

Ketua Jurusan Manajemen  
Tanggal 22 Nopember 2013



**Melliza Silvy, SE, M.Si**

# Motto & Persembahan

*Hiduplah seperti air mengalir,  
ikuti jalan hidupmu!  
terima, jalani, syukuri, dan jangan suka mengeluh.,  
sabar menerima apa yang sudah ditakdirkan  
dalam hidup...*

Segala puja dan puji hanya milik Allah SWT, Tuhan pencipta alam semesta, sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Rosullulloh Muhamad SAW, nabi akhir jaman dan idola sepanjang masa.

Dengan selesainya SKRIPSI ini, maka tuntas sudah masa studi saya menempuh pendidikan sarjana strata satu di kampus tercinta SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA, ijin kan saya mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada keluarga, rekan, sahabat yang telah mendukung saya tiada henti..... dan, skripsi ini kupersembahkan untuk kalian:

1. Kepada kedua orang tua saya ibu Minarti dan bapak Abdul Muin, terima kasih kepada ibu bapak telah menjadi orang tua yang luar biasa, yang mampu membesarkan saya dengan penuh kasih sayang walau 10 tahun tidak tinggal bersama tetapi saya berterima kasih karena sudah mengarahkan saya hingga saya mampu menjadi seperti saat ini, dan mampu menyelesaikan kuliah seperti yang ibu bapak harapkan,, tanpa dukungan dan semangat kalian saya tidak akan bisa menjadi seperti ini. dan skripsi ini salah satu persembahan awal dari anakmu ini.....
2. Kepada adik-adikku Putri Khoiria Wati, terima kasih atas semangat dan supportnya dan terima kasih bantuannya tanpa kamu mungkin aku kerepotan ngerekap kuisisionernya,, hehehe sekarang da kuliah diperbanas juga, pesenku kuliah yg bener jangan ikuti jejak buruk Mas mu ini,, xixixix idan Moch Adfal Fadla Adzikrra Amin,,, walaupun masih 4 tahun tapi semangatmu walaupun sambil dibisikin ibu,, itu yang membuatku semakin semangat.. thank aku sayang kalian berdua...
3. Kepada Dosen wali sekaligus merangkap sebagai dosen pembimbing Ibu Dra. Lindiawati M.M terima kasih banyak bu atas pengarahannya dan juga bantuan serta dukungannya selama saya kuliah dan terima kasih banyak ibu sudah mau meluangkan waktunya membimbing dan membagikan ilmunya pada saya. Maaf

ibu sudah merepotkan selama bimbingan, mohon dimaafkan ya bu, jika ada salah kata maupun perbuatan selama ini. Terima kasih ibu atas semua yang ibu berikan selama bimbingan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan memperoleh hasil yang memuaskan.

4. Kepada seluruh dosen SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA terima kasih telah mengajarkan dan membagi ilmunya kepada saya dan rekan-rekan mahasiswa lain, semoga ilmu yang di ajarkan akan bermanfaat .. aminnnn,,,,,
5. Sahabat-sahabat kampus yang wes tak anggap DULURRR,,,,, Bobi Nugroho, Deni Hima Candra, Tri Yudha, Susasminto, Hendri Fajriansya, Edy styono, Dimas yudhistira, Satria Ajie, Alwin, kendruww, icsak cristianto, dan dulurr dulurr lainnya yang kental yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu,, terima kasih telah berbagi keceriaan bersama, semoga persahabatan kita akan terus terbina baik.
6. Teman-teman seperjuangan manajemen pemasaran Fitri, embek, nyoman, rojak, hasanudin, waduh banyak yang kelupaan hahaha pokoknya buat semua teman2 marketing semuanya yang kocak, resek tapi cerdas ..
7. Buat rekan-rekan UKM paduan suara, gebrina, betti, uyab, pakde, ineke, anggie,, terus semangat ya!!
8. Segenap Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya, cak Tikno, cak budi, cak yetno, om cress, mas achmad, cak hendro, mbah gaul pak tari,, pak Erwin, pak gito, mas lucky OB, pak Mul driver, mbk mbk yang di kantin, semua yang ga bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih banyak telah menjadi teman saya melepas kesendirian di kampus.
9. Buat dimas calon adik ipar "hehehe terima kasih sudah memberi tumpangan kost selama saya mengerjakan skripsi, terima kasih juga sudah bangunin saya, ngasih semangat, ngasih dukungan dan membatu menyebarkan kuesioner, hehehehe" ....
10. Untuk semua yang telah membantu dan memberikan dukungannya selama ini, maaf tidak bisa disebutkan satu persatu. Saya ucapkan beribu-ribu terima kasih atas semuanya ^\_^
11. Terakhir untuk semua rekan-rekan mahasiswa seluruh Indonesia ..... tetep berjuang dan tetap semangat !!!!!

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PONSEL CROSS DI SURABAYA” sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata 1 (S-1).

Banyak pihak yang telah membantu hingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Lindiawati. M.M sebagai Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing, yang membantu dalam membimbing yang tiada henti memberi semangat motivasi dan membatu segala kesulitan dan hambatan yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani, M.M. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Mellyza Silvi, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya
4. Bapak/Ibu Dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya.
5. Seluruh Staff dan Karyawan STIE Perbanas Surabaya atas kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa terdapat ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, bagi pembaca, dan terutama bagi perkembangan dan kemajuan insan pemasaran di Indonesia.

Surabaya, November 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Skripsi .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Keputusan Pembelian .....	10
2.2.2 Jenis Pembelian .....	12
2.2.3 Tahap-tahap proses keputusan pembelian .....	13
2.2.4 Pemasaran dari Mulut ke Mulut (worth of mouth).....	15
2.2.5 Hubungan antara WOM dengan Keputusan Pembelian .....	20
2.3 Kerangka Penelitian.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian .....	24
3.2 Batasan Penelitian .....	24
3.3 Identifikasi Variabel .....	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	25
3.4.1 Definisi Operasional .....	25
3.4.2 Pengukuran Variabel .....	27
3.5 Populasi, Sampel dan teknik pengambilan sampel.....	27
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6.1 Sumber Data .....	28

3.6.2	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.7	Instrumen Penelitian .....	29
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	30
3.8.1	Uji Validitas .....	30
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	30
3.9	Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV</b>	<b>Gambaran Subyek Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>35</b>
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	35
4.2	Analisa Data .....	39
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.2.2	Pengujian Hipotesis .....	47
4.3	Pembahasan .....	55
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	64
5.3	Saran .....	64

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Ini Dengan Penelitian Terdahulu	10
3.1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	29
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Telepon Seluler Cross	36
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	37
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	38
4.7	Hasil Pengujian Validitas	39
4.8	Hasil Pengujian Reliabilitas	41
4.9	Kriteria Penilaian Tanggapan Responden	41
4.10	Rekapitulasi Tanggapan : Intensitas WOM ( $X_1$ )	42
4.11	Rekapitulasi Tanggapan : Kecenderungan WOM Positif ( $X_2$ )	43
4.12	Rekapitulasi Tanggapan : Kecenderungan WOM Negatif ( $X_3$ )	44
4.13	Rekapitulasi Tanggapan : Isi Dari WOM ( $X_4$ )	45
4.14	Rekapitulasi Tanggapan : Keputusan Pembelian	46
4.15	Rangkuman Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.16	Pedoman Untuk Interpretasi Koefisien Korelasi	54

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Penelitian	22

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Kuesioner
3. Karakteristik Responden
4. Tanggapan Responden
5. Uji Validitas
6. Uji Reliabilitas
7. Regresi Linier Berganda
8. Jadwal Penelitian
9. Surat Pernyataan

**THE EFFECT OF WORD OF MOUTH COMMUNICATION (WOM)  
TOWARD PHONE PURCHASE DECISION ON CROSS IN SURABAYA**

**ABSTRACT**

*Activities of Word of Mouth (WOM) is formed by four dimensions namely: intensity of WOM, WOM positive intensity, WOM negative intensity, contents of WOM. WOM power exceeds the power of the various forms of promotion. In certain situations, WOM has a greater influence on consumer behavior than personal selling, promotional print, and radio.*

*This research is a field of research that uses questionnaires for data collection to gain as 120 people. The selected sampling technique was purposive sampling in which the sample determination criteria is that the person concerned and ever using mobile phones Cross. Data analysis was done by using a multiple linear regression analysis by SPSS 11.50.*

*The results found that WOM intensity significantly influence purchasing decisions by  $t_{count}$  of 2,632 and significant level of 0.010 ( $p < 0,05$ ). Tendency of positive WOM significantly influence purchasing decisions by  $t_{count}$  of 2,736 and significance level of 0.007. Tendency of negative WOM significantly influence the purchase decision by  $t_{count}$  of 2.628 with significance level of 0.010. The contents of WOM significantly influence purchasing decisions by  $t_{count}$  of 2,531 with significance level of 0.013. Taken together, WOM Intensity, WOM positive tendency, WOM negative tendency, and the content of WOM significantly effect purchasing decisions for product Cross in Surabaya because  $F_{count}$  is 14.326 with significance level of 0.000.*

*Keywords : word of mouth, purchase decision, mobile phones Cross.*