

**PENGARUH *ELETRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT  
PEMBELIAN YANG DIMEDIASI OLEH CITRA MEREK PADA  
PRODUK LAPTOP ACER DI SURABYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**MOHAMAD GADHAFI**  
NIM : 2008210607

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT  
PEMBELIAN YANG DI MEDIASI OLEH CITRA MEREK PADA  
PRODUK LAPTOP ACER SURABAYA**

Diajukan oleh :

**MOHAMAD GADHAFI**

**2008210607**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 10-10-2014



**(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah M.Si)**

Co. Dosen Pembimbing,  
Tanggal :



**(Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.)**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT  
PEMBELIAN YANG DI MEDIASI OLEH CITRA MEREK PADA  
PRODUK LAPTOP ACER SURABAYA**

Disusun oleh

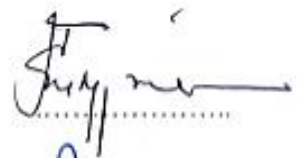
**MOHAMAD GADHAFI**

**2008210607**

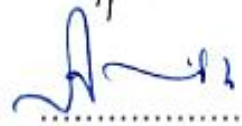
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 12 Desember 2014

Tim Penguji :

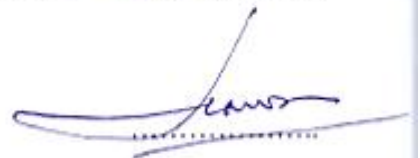
Ketua : Prof. Dr. Dra TATIK SURYANI, Psi., M.M



Sekretaris : Dra.Ec ANIEK MASCHUDAH ILFITRIAH, M.Si



Anggota : Drs. IRAWAN, M.M



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mohamad Gadhafi  
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 12 September 1990  
N.I.M : 2008210607  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* terhadap Niat Pembelian yang di mediasi Citra Merek pada produk Laptop Acer di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

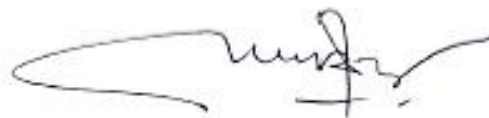
Tanggal : 27-4-2015



(Dra. Ec. Aniek Maschudah Hfitriah M.Si)

Co. Dosen Pembimbing,

Tanggal :



(Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.)

Ketua Program Studi SI Manajemen

Tanggal :



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)

## **“MOTTO”**

- **KEIKHLASAN HANYA ALLAH SWT YANG TAHU**
- **TERTAWA ITU INDAH**
- **SELALU MENYAYANGI KAUM HAWA**

**JANGAN DIEM AJA DIRUMAH,**

**INDONESIA ITU INDAH**

**“JALAN-JALAN MEN”**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## **Terima kasih yang sebesar-besarnya**

Skripsi ini saya persembahkan kepada yang terkasih:

- Allah SWT, atas semua berkat, rahmat, hidayah dan semuanya. Puji syukur selalu kupanjatkan pada-Mu atas semua yang telah Kau berikan
- Bapak, ibuk, mbak-mbak ku yang aku sayangi, terima kasih atas semua dukungan dan doa kalian.
- Untuk pujaan hatiku zhi, terima kasih sudah beri dukungan full buat aku...love you
- **Anak kost semolowaru utara 3 no 31 A....dalsem(dwi), tokek, kong, dowo, basman, rizal, mas jey, pitenk, (alm aan)..kalian selalu dihatiku**
- **Teman-teman lainnya: Warung Ck shodik for all , ludvi(PJ), firman viko, aom fadhil, yang kasih dukungan buat selesin skripsi (dulur sampek elek)**
- **Seluruh dosen dan karyawan STIE Perbanas Surabaya.**
- **Seluruh pihak yang pernah mendukung saya, terima kasih.**

**HALA MADRID**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, puji-syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan tuntunan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT PEMBELIAN YANG DI MEDIASI OLEH CITRA MEREK PADA PRODUK LAPTOP ACER SURABAYA”**.

Dalam penulisan ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Ec Aniek Maschudah Ilfitriah., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Lutfi, SE., M.Fin. Selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec Wiwik Lestari, M.Si. Selaku Dosen Wali yang telah mengarahkan dan membantu selama proses studi.
4. Ibu dan Bapak dosen penguji yang telah memberikan tambahan atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmunya yang berguna bagi penulis.

6. Seluruh staff akademik, staff perpustakaan dan seluruh karyawan STIE Perbanas Surabaya, serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran maupun kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti obyek yang sama pada khususnya.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan.

Surabaya, April 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Batasan Penelitian.....	30
3.3 Identifikasi Variabel.....	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.5 Instrumen Penelitian.....	33
3.6 Populasi dan Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	37
3.9 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	45
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	45
4.2 Analisis Data.....	49
4.3 Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP.....	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	65
5.3 Saran.....	65
DAFTAR RUJUKAN.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data penjualan laptop Acer di Indonesia .....	7
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Saat Ini Dengan Peneliti Terdahulu ....	14
Tabel 3.1	Kriteria penyusunan kuesioner .....	33
Tabel 3.2	Kisi-kisi kuesioner .....	33
Tabel 4.1	Distribusi frekuensi karakteristik responden .....	33
Tabel 4.2	Hasil uji validitas dan reliabilitas sampel kecil .....	50
Tabel 4.3	Hasil ujian validitas dan reliabilitas sampel besar .....	51
Tabel 4.4	Kategori <i>mean</i> variabel bebas dan terikat.....	53
Tabel 4.5	Tanggapan responden terhadap <i>electronic wom</i> .....	53
Tabel 4.6	Tanggapan responden terhadap Citra Merek .....	54
Tabel 4.7	Tanggapan responden terhadap Niat Beli.....	55
Tabel 4.8	Estimasi parameter jalur .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pengguna internet di Asia .....	2
Gambar 2.1	Kerangka pikir terdahulu.....	12
Gambar 2.2	Kerangka pikir terdahulu.....	13
Gambar 2.3	Kerangka pemikiran.....	27
Gambar 3.3	Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji F.....	40
Gambar 3.4	Analisis Jalur.....	43
Gambar 4.1	Model Analisis-Analisis Jalur.....	57
Gambar 4.2	Hasil perhitungan model analisis jalur.....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Pribadi Responden & Tabulasi Data Tanggapan Responden
- Lampiran 3 : Sampel kecil, sampel besar
- Lampiran 4 : Hasil uji validitas dan reliabelitas sampel kecil
- Lampiran 5 : Hasil ujuaN validitas dan reliabelitas sampel besar
- Lampiran 6 : Tanggapan responden
- Lampiran 7 : Hasil analisis jalur persamaan1, hasil analisis jalur persamaan 2

***THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH ON PURCHASE INTENTION ARE MEDIATED BY BRAND IMAGE ON ACER LAPTOP PRODUCTS IN SURABAYA***

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to the effect of electronic word of mouth on purchase intention are mediated by brand image on Acer laptop products in Surabaya. The population in this study are those or using of Acer laptop products in Surabaya. Sample collection technique is to use a purposive sampling technique with of 100 respondents. In this study performed two analyze, namely: Descriptive Analysis and Path Analysis (Path Analysis) using SPSS 17. Based on the results of line (Path Analysis) states that electronic word of mouth significantly and positively affect brand image. Brand image significantly and positively influence purchase intention on Acer laptop in Surabaya. Electronic word of mouth significantly and positively influence on Acer laptop in Surabaya. Brand image is an intervening in the influence of electronic word of mouth of purchase intention on Acer laptop in Surabaya.*

*Keywords : Acer, Electronic Word Of Mouth, Purchase intention, Brand Image*