

**PENGARUH KESADARAN MEREK, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP NIAT
BELI TOYOTA AGYA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

IBRAM ALAMSYAH

2013210729

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KESADARAN MEREK, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP NIAT
BELI TOYOTA AGYA DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

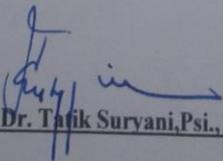
IBRAM ALAMSYAH

2013210729

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 10 AGUSTUS 2017


(Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM.)

SKRIPSI
PENGARUH KESADARAN MEREK, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP NIAT
BELI TOYOTA AGYA DI SURABAYA

Disusun oleh :

IBRAM ALAMSYAH
2013210729

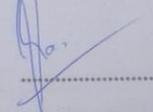
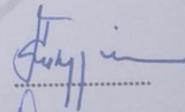
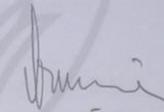
Dipertahankan didepan tim penguji dan
dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 24 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Dra. Lindiawati, M.M

Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M

Anggota : Dr. Soni Harsono, M.Si



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ibram Alamsyah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Maret 1995
N.I.M : 2013210729
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kesadaran Merek, Citra Merek dan
Word Of Mouth(WOM) Terhadap Niat Beli Toyota
Agya di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Dosen Pembimbing

Tanggal : 4 OKTOBER 2017

Tanggal : 3 OKTOBER 2017

(Dr. Muazaroh, SE., MT)

(Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM.)

MOTTO

*Hidup yang tidak diperjuangkan,
tidak akan pernah di menangkan.*

- Ibram Alamsyah -



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirohim, Alhamdulillahirobbilallahmin sujud dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmad dan HidayahNya atas kelancaran yang telah diberikan kepada saya untuk menyelesaikan sebuah tanggung jawab saya sebagai mana mestinya. Suatu cerita dalam perjalanan hidup saya.

24 Agustus 2017 suatu cerita dalam hidup saya. Cerita dimana saya berjuang selama 4 tahun lamanya untuk menempuh kewajiban saya sebagaimana mestinya. Jalan cerita panjang telah saya lalui dengan penuh tantangan beserta ujian. Awal dimana saya masuk dalam sebuah cerita kehidupan yang sesungguhnya, bertemu dengan kawan-kawan seperjuangan demi sebuah masa depan masing-masing.

Banyak diantara kawan saya berasal dari dalam kota maupun juga luar kota. Namun dalam cerita saya, saya banyak belajar dari kawan bahkan bisa dikatakan sahabat yang berasal dari luar kota. Bagaimana tidak, mereka memperjuangkan demi masa depannya harus melalui masa yang sangat sulit yang dimana mereka harus jauh dari keluarga tercintanya untuk memperoleh masa depannya sendiri.

Tak sedikitpun mereka mengeluh kesan cerita kepada saya tentang rasa jauhnya terhadap kedua orang tuanya. Belum lagi dimana mereka mengatur pola hidupnya sehari-hari dalam kerasnya kota ini. Panjang cerita dalam perjuangan ini, dimana kawan saya satu per satu keluar dari perguruan tinggi ini dikarenakan berbagai faktor penggalangnya. Namun saya tetap kuat dan ikhlas menjalani proses masa depan saya dengan kawan saya yang masih bertahan.

Hingga saat sampai dinyatakan bahwa saya LULUS dari perguruan tinggi ini dengan nilai yang saya impikan. Sebuah perjuangan yang dibalas dengan nilai yang sempurna. Namun nilai yang paling sempurna yaitu saya bisa membuktikan kepada kedua orang tua saya akan sebuah tanggung jawab yang diberikan kepada saya. Dan nilai kedua yang paling sempurna yaitu saya bisa mendapatkan ilmu dari kawan-kawan saya tentang arti sebuah kehidupan.

Begitulah sedikit penggalan cerita saya dalam proses memperjuang masa depan saya dan saya berterima kasih kepada kalian telah mengajarkan banyak hal tentang arti sebuah kehidupan. Dan semoga kalian tetap mengingatnya dan menceritakan kepada anak cucu kalian kelak bahwasannya kita telah dipertemukan disuatu tempat yang dimana kita memperjuangkan masa depan kita.

Selanjutnya persembahkan ini saya tujukan kepada orang-orang yang berarti dalam perjuangan saya selama ini, yang diantaranya :

AYAH WITONO DAN BUNDA NURHAYATI

Assalamualaikum Wr. Wb.

Ayah bunda, dengan ini ibram mau menyampaikan beberapa hal penting yang ingin ibram sampaikan kepada ayah dan bunda. Ibram berterima kasih banyak atas jasa dan pengorbanan ayah dan bunda yang selama ini telah berjuang demi masa depan ibram. Ibram enggak tahu bagaimana ibram harus membalas jasa dan pengorbanan ayah dan bunda. Tapi ibram janji kepada ayah dan bunda bahwa ibram akan memberikan yang terbaik buat ayah dan bunda kelak nanti.

Ibram berterima kasih banyak kepada ayah dan bunda yang tak pernah berhenti mendoakan ibram agar dimudahkan dalam menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya kewajiban ibram tuntaskan. Terima kasih atas wejangan-wejangan ayah dan bunda memotivasi dan memberikan semangat kepada ibram yang tak pernah lelah. Ibram masih ingat akan sebuah pesan yang ayah dan bunda sampaikan kepada ibram yang dimana waktu itu ayah bunda berpesan bahwasannya “ *anak lanang iku tanggung jawabe gede le, ojok dadi anak lanang seng sak karepe dewe. Kudu ero tanggung jawab lan kudu ero agomo supoyo kelak dadi wong sukses dunia lan akhirat.* “ pesan ini yang ibram ingat sampai kapanpun.

Dengan ini ibram mau sampaikan bahwasannya ibram telah lulus perguruan tinggi dan ibram mendapatkan gelar SARJANA sesuai yang ayah dan bunda impikan selama ini. Mungkin ini baru awal segalanya, ibram janji ke ayah dan bunda bahwa ibram akan membalas kebaikan jasa dan pengorbanan ayah dan bunda selama ini. Ibram berdoa kepada Allah supaya ayah dan bunda sehat selalu. AMIN YA ROBBALALAMIN.

Wassalamualikum Wr. Wb.

ALM. MBAH KASDI

Mbah Terima kasih atas wejangan-wejangan yang mbah diberikan selama mbah masih hidup. Dan ibram berterima kasih bahwasannya mbah yang selalu marah jika ibram enggak sholat.

ARLITA DEVI AVISSA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Hai sayang,

Jalan panjang telah kita lalui bersama, dimana suatu komitmen kita jaga. Sebuah proses panjang pun telah kita lalui. Disini ibrum mau berterima kasih banyak kepada kamu yang selama ini ada disamping ibrum dan selalu suport ibrum. Hingga ibrum berhasil menuntaskan kewajiban ibrum.

Mungkin ini cita-cita kita dari dulu yang dimana dari awal kita berjanji kalau kita bakalan lulus SMA dan lulus SARJANA bareng. Dan akhirnya sekarang kita lulus SARJANA bareng. Mungkin ini awal dari segalanya dalam kehidupan yang sebenarnya, salah satu kewajiban yang kita impikan sekarang tercapai. Mungkin ini sebuah persembahan kecil buat kamu dan ibrum harap kamu senang mendengarnya. Ibrum berterima kasih banyak atas wejangan-wejangan yang kamu sampaikan ke ibrum.

Mungkin kamu orang satu-satunya setelah keluarga ibrum yang menjadi motivasi ibrum dalam menyelesaikan kewajiban ini. Keluh kesan ibrum selalu kamu terima dan selalu kamu nasehati ibrum dikala ibrum malas akan revisi dll. Terima kasih sayang kamu selalu ada disamping ibrum disaat keadaan susah sedih dan senang. Terima kasih banyak atas semua ini. Dan ibrum berjanji akan nyenengin kamu kelak nanti. I LOVE YOU ☺

" CINTA SEJATI SELALU ABADI " (03-04-2012)

(Tubanan Baru. Selasa 26 September 2017, 02:20 a.m.)

KAWAN-KAWAN

1. Teruntuk Nur Kholis Ahmad Prasajo. S.E.

Banyak cerita tentang Anda yang saya ketahui tentang perjuangan Anda selama anda dikota saya, senang sekaligus bangga mengenal sosok Anda yang sederhana dan apa adanya. Banyak hal yang saya dapat dari Anda terutama ilmu tentang arti sebuah kehidupan. Awal mula kita dipertemukan di suatu kelompok sebuah acara dikampus. Hingga sampai detik ini Anda bersama saya. Keluh kesan saya Anda dengarkan dengan bijaksana disertai nasehat-nasehat oleh Anda. Dan Anda merupakan sosok yang pendiam namun memiliki kelebihan yang luar biasa. Panjang ceritanya perjuangan Anda dengan saya, namun jika ditulis disini tidak bakal cukup lembaran ini. Cukup saya yang mengingat jasa dan perjuangan Anda selama ini. Dan kelak akan ku ceritakan kepada anak dan cucu saya bahwanya saya pernah mengenal dan menjalalin hidup bersama dengan orang hebat seperti Anda. Terima kasih banyak suportnya kepada saya sampai detik ini. Sukses untuk kedepannya. Dan cukup saya saja yang mengetahui kisah awal asmara Anda dengan si dia HAHAHAAAA. Dengan ini saya menyatakan ANGKAT TOPI buat Anda. Salam buat keluarga di Lamongan.

2. Teruntuk Kawan-Kawan Semester 1

Untuk Randy Santoso, Majdi Zaky Baisa, Fauzan Albugis, M. Rizky Fauzi, Haryono Isman, Hans Ardi, Hany Widi, Sakinah Maulidyah, Agustin Tri Susanti, Nafila Nur Diana, dll terima kasih banyak Anda semua telah menjadi cerita dalam perjalanan hidup saya ketika di kelas. Canda tawa kalian selalu saya ingat. Terima kasih atas suportnya.

3. Teruntuk WORKING CLASS

Untuk Nur Kholis, Majdi Zaki Baisa, dan Muhammad Fadly terima kasih atas suport dan cerita sehari-hari bersama kalian. Sukses buat kedepannya. Buat bangga orang tua kalian dengan cara kalian sendiri. Salam satu nyali!

4. Teruntuk **Widyana Oktaviani dan Paufi Cherry**

Terima kasih atas suport serta pertemanan kita selama ini. Suwon wes dikancani pas metpen dan skripsi. Sepurane lek umahmu sering tak repoti seng njaluk mangan dll. Salam Permen YUPI warna pink ambek pentol pas cedek e umahe oncom. Sukses dan segera dihalalin HAHHAHAHA.

5. Teruntuk **Dulur REA-REO**

Suwon rek atas waktue selama iki. Semoga tetap solid dan sukses kedepane. Sepurane gak isok nyebutno siji-siji soale gak cukup kertas e. Suwon – suwon.... SALAM SATOE NYALI !!!!!

6. Teruntuk **Kawan-Kawan Semester 2-8 dan Pemasaran**

Terima Kasih Atas Suportnya Selama Ini Sukses Buat Kedepannya.
Terima Kasih Atas Ceritanya Selama Ini.

Prof. Dr. TATIK SURYANI, Psi., M.M.

Terima juga saya ucapkan kepada beliau selaku Dosen Pembimbing saya yang berperan banyak atas terselesaikannya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.

SELURUH DOSEN STIE PERBANAS SURABAYA

Terima kasih banyak telah bekerja dengan baik dan memberikan ilmu yang banyak bermanfaat bagi saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Proposal skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kesadaran Merek, Citra Merek dan *Word Of Mouth*(WOM) Terhadap Niat Beli Toyota Agya Di Surabaya”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak hambatan dan rintangan, namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M.T. selaku Ketua Jurusan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM. selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama menempuh studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
5. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Kepada Orang Tua penulis yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun penulis dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada penulis menambah semangat penulis untuk penulisan skripsi.
7. Seluruh dosen dan rekan-rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam mengerjakan skripsi.

Akhirnya, peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontributor yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi penelitian.

Surabaya, 24 Agustus 2017

Ibram Alamsyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSYARATAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Proposal.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Batasan Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.6 Instrumen Penelitian.....	30
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	32
3.9 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	40
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44

4.2	Analisis Data	44
4.2.1	Analisis Data Deskriptif	45
4.2.2	Uji Validitas	49
4.2.3	Uji Reliabilitas	51
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	53
4.2.5	Uji Regresi Linier Berganda	56
4.2.6	Koefisien Determinan	60
4.3	Pembahasan	60
4.3.1	Pengaruh Kesadaran Merek Terhadap Niat Beli	61
4.3.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Niat Beli	62
4.3.3	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Niat Beli	63
4.3.4	Pengaruh Pengaruh Kesadaran Merek, Citra Merek dan <i>Word Of Mouth</i> terhadap Niat Beli	65
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Keterbatasan Penelitian	66
5.3	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

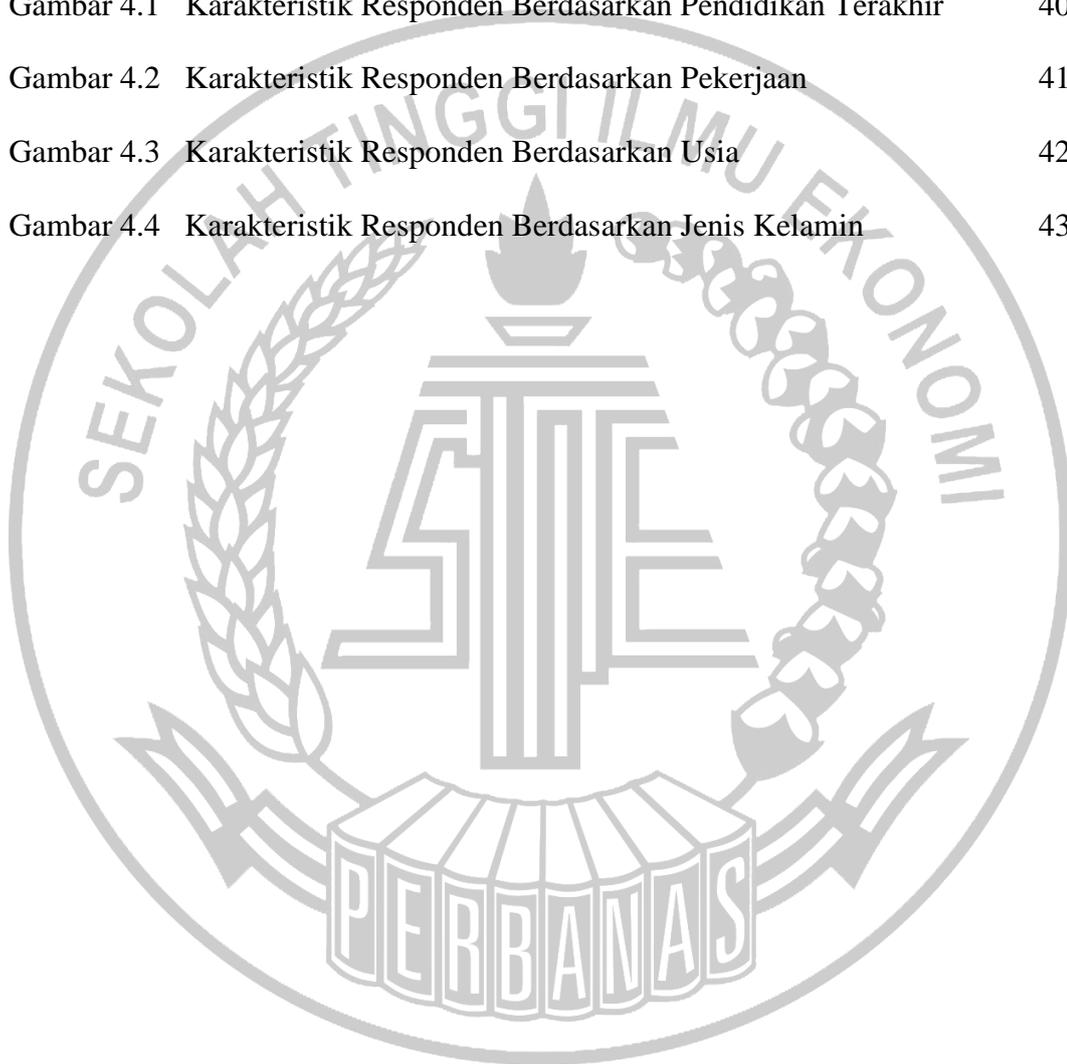


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indeks Top Brand	2
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Saat ini dengan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Skala Penelitian Pernyataan	26
Tabel 3.2	Interval Kelas Pengukuran Variabel	27
Tabel 3.3	Indikator Kuisisioner	29
Tabel 3.4	Pengambilan Keputusan Autokorelasi	34
Tabel 4.1	Interval Kelas Pengukuran Variabel Untuk Menentukan <i>Mean</i>	44
Tabel 4.1	Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Merek	45
Tabel 4.2	Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Beli	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolonieritas	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi	54
Tabel 4.12	Klasifikasi Nilai Uji Durbin Watson	55
Tabel 4.13	Hasil Uji T	56
Tabel 4.14	Hasil Uji F	58
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	9
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	11
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43



LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Kuisisioner
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi
- Lampiran 3 : Output Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Uji Reliability Sampel Kecil Variabel
- Lampiran 7 : Uji Reliability Sampel Besar Variabel
- Lampiran 8 : Skala Interval
- Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 : Uji Koefisien Determinan



**EFFECT OF BRAND AWARENESS, BRAND IMAGE AND WORD
OF MOUTH (WOM) TOWARD TO PURCHASE INTENTION
TOYOTA AGYA IN SURABAYA**

Ibram Alamsyah

STIE Perbanas Surabaya

Email: ibrumalamsyah@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Brand Awareness, Brand Image and Word Of Mouth Intentions to Buy Toyota Agya in Surabaya. This research by using quantitative research approach, because the variable nature of causation, in which research data is numeric and analyzed through statistical methods. The main data sources this study came from questionnaires that measured with Likert scale and distributed as many as 150 respondents Toyota Agya in Surabaya. Samples were selected by purposive sampling technique in the category Nonprobability sampling. Data were analyzed with SPSS 16.0. The results of this study showed that significantly influence the Brand Awareness Intention Buy because of his influence had a p-value of 0.000 ($p < 0.05$). Furthermore, this study demonstrated that significantly influence the Brand image Intention Buy because of his influence had a p-value of 0.000 ($p < 0.05$). And then for this study show that the Word Of Mouth significant effect on the intention Buy because of his influence had a p-value of 0.005 ($p < 0.05$).

Keywords: Brand Awareness, Brand Image, Word Of Mouth, Purchase Intention

**PENGARUH KESADARAN MEREK, CITRA MEREK DAN
WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP NIAT
BELI TOYOTA AGYA DI SURABAYA**

Ibram Alamsyah

STIE Perbanas Surabaya

Email : ibrumalamsyah@yahoo.co.id

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Merek, Citra Merek dan *Word Of Mouth* terhadap Niat Beli Toyota Agya di Surabaya. Penelitian ini menurut pendekatannya menggunakan penelitian kuantitatif, karena variabelnya bersifat sebab-akibat, dimana data penelitian berupa angka dan dianalisis melalui metode statistik. Sumber data utama penelitian ini berasal dari Kuesioner yang diukur dengan skala Likert dan disebarakan sebanyak 150 responden Toyota Agya di Surabaya. Sampel dipilih secara dengan teknik Purposive sampling dalam kategori Nonprobability sampling. Data penelitian kemudian dianalisis dengan SPSS 16.0. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Kesadaran Merek berpengaruh signifikan terhadap Niat Beli karena pengaruhnya memiliki nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Selanjutnya penelitian ini memperlihatkan bahwa Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Niat Beli karena pengaruhnya memiliki nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Dan kemudian untuk penelitian ini memperlihatkan bahwa *Word Of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap Niat Beli karena pengaruhnya memiliki nilai p sebesar 0,005 ($p < 0,05$).

Kata kunci : Kesadaran Merek, Citra Merek, *Word Of Mouth*, Niat Beli