

**PENGARUH CITRA PASAR TERHADAP *WORDS OF MOUTH* (WOM)  
MELALUI KEGEMBIRAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI**

**(Studi Pada Kebun Buah Mangunan Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF MARKET IMAGE ON WORDS OF MOUTH (WOM)  
THROUGH THE CUSTOMER DELIGHT AS MEDIATION VARIABLES***

***(Studies On Mangunan Orchard Yogyakarta)***



Oleh :

**MULTAN JAILANI BUTON**

**20130410186**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**PENGARUH CITRA PASAR TERHADAP *WORDS OF MOUTH* (WOM)  
MELALUI KEGEMBIRAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI**

**(Studi Pada Kebun Buah Mangunan Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF MARKET IMAGE ON WORDS OF MOUTH (WOM)  
THROUGH THE CUSTOMER DELIGHT AS MEDIATION VARIABLES***

***(Studies On Mangunan Orchard Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Oleh :**

**MULTAN JAILANI BUTON**

**20130410186**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**PENGARUH CITRA PASAR TERHADAP *WORDS OF MOUTH* (WOM)  
MELALUI KEGEMBIRAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**SKRIPSI**

**(Studi Pada Kebun Buah Mangunan Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF MARKET IMAGE ON POSITIVE WORDS OF MOUTH (WOM)  
THROUGH THE CUSTOMER DELIGHT AS MEDIATION VARIABLES***


***(Studies On Mangunan Orchard Yogyakarta)***



Diajukan oleh  
**MULTAN JAILANI BUTON**  
20130410186

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

  
Sutrisno Wibowo, S.E., MM.

3 Maret 2017

NIK : 19690801199303 143 030

**PENGARUH CITRA PASAR TERHADAP *WORDS OF MOUTH* (WOM)  
MELALUI KEGEMBIRAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**SKRIPSI**

**(Studi Pada Kebun Buah Mangunan Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF MARKET IMAGE ON WORD OF MOUTH (WOM)  
THROUGH THE CUSTOMER DELIGHT AS MEDIATION VARIABLES***

***(Studies On Mangunan Orchard Yogyakarta)***

Diajukan Oleh:


**MULTAN JAILANI BUTON  
20130410186**


Skrripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal 30 Maret 2017**

Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, MM  
Ketua Tim Penguji

  
Dr. Susanto, M.S.  
Anggota Tim Penguji

  
Dr. Indah Fatmawati, M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si.  
NIK. 19660604199202143016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya ,

Nama : Multan Jailani Buton

Nomor Mahasiswa : 20130410186

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH CITRA PASAR TERHADAP *WORDS OF MOUTH* (WOM) MELALUI KEGEMBIRAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI“** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 3 Maret 2017



Multan Jailani Buton

# Motto

Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik.

(HR.Thabrani)

Bergayalah sesuai dengan isi dompetmu.

(Bob Sadino)

Senangkanlah dirimu sendiri dulu baru meyenangkan diri orang lain.

-Penulis-

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk...

- Bapak Jailani Buton dan Ibu Hanisa Surniah semangatku untuk terus maju dan pantang menyerah/putusasa, terima kasih untuk doa, motivasi, arahan dan fasilitas yang selalu diberikan sampai detik ini. Tanpa bapak ibu, aku tidak bisa sampai sesekarang ini.
- Ibu bidan sekaligus my sister Wirdawati Jailani., STT Subakti Jailani dan Raka Jailani yang selalu menjadi penyemangatku buat terus berjuang, terimakasih untuk semuanya.
- Mba anis/ Dwi Septi Rianis S.E yang menjadi motifasiku terimakasih banyak telah memberikan semangat, bantuan dimana saat saya butuh selalu ada terimakasih untuk semuanya yang tidak bisa saya ucapkan dengan kata-kata. Papeda kua kuning yang selalu saya buat untukmu tapi akhirnya saya makan sendiri wkwkw.
- Terimakasih untuk teman-teman manajemen kelas E yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, terutama teman-teman futsal metopen fc dangke banya lai.
- Terimakasih kepada ustad-ustad pengajian rutin albarqi yang senantiasa membimbing, mengajarkan saya tentang cara baca pengajian dengan baik.
- Terimakasih untuk IKPMKB-YK yang telah menjadikan saya sebagai ketua umum periode 2015-2016. Dangke laii.



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh citra pasar terhadap *Word Of Mouth* melalui kegembiraan sebagai variabel mediasi studi pada kebun buah mangunan Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan di kebun buah mangunan dan kota Yogyakarta dan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang sudah melakukan kunjungan diwisata kebun buah mangunan Yogyakarta.

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah melakukan kunjungan diwisata kebun buah mangunan Yogyakarta. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 140. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik survei dengan alat bantu kuesioner. analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 19.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa citra pasar berpengaruh terhadap kegembiraan pelanggan, citra pasar berpengaruh terhadap *Word Of Mouth* Positif, kegembiraan pelanggan berpengaruh terhadap *Word Of Mouth* Positif, kegembiraan pelanggan memediasi pengaruh citra pasar terhadap *Word Of Mouth* Positif.

Kata kunci: Citra Pasar, Kegembiraan Pelanggan, dan *Word Of Mouth* Positif



## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the extent of the influence of the image of the market against the Word Of Mouth through the excitement as mediation variables the study on Orchard mangunan. This research was conducted in the orchards and mangunan of Yogyakarta city and become the respondents in this study is the whole community who've done visit diwisata Orchard mangunan.*

*Characteristics of respondents in this study is a society that has done visit diwisata Orchard mangunan. The number of respondents that were used in this research is 140. The type of the data being used is the primary data and data collection techniques using the technique of survey with questionnaire tools. data analysis in this research using SPSS 19.*

*Based on the results of the analysis of the obtained results has done that affects the market image of the excitement of customers, market image of influence against the Positive Word Of Mouth, customer excitement effect on Positive Word Of Mouth, the excitement customers mediate the influence of the image of the market against the Positive Word Of Mouth.*

*Keywords: Market Image, Lightheartedness, and Positive Word Of Mouth*

## Kata Pengantar

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat serta salam senantiasa kita panjatkan kepada jujungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya.

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan ramhat serta karunia-nya serta kemudahan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**(PENGARUH CITRA PASAR TERHADAP WORDS OF MOUTH (WOM) MELALUI KEGEMBIRAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI)**”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, didukung dan dorongan dari berbagai pihak. oleh karena itu, dengan ketulusan serta kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi di kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak, Ibu, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, serta perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi dengan tepat waktu. Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak

kekurangan dalam skripsi ini. Kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik yang sama seperti yang penulis teliti.

Yogyakarta,

Multan Jailani Buton

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	viii
ABSTRACK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori .....	8
1. Citra Pasar.....	8
2. Kegembiraan Pelanggan .....	10
3. <i>Word Of Mouth</i> Positif .....	12

B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Hipotesis .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Obyek dan Subjek Penelitian.....	22
B. Jenis Data.....	22
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	23
D. Teknik Pengumpulan Data .....	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
F. Uji Kualitas Instrumen .....	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	31
B. Uji Kualitas Instrumen.....	33
C. Uji Hipotesis .....	35
F. Pembahasan.....	40
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	42
B. Keterbatasan .....	42
C. Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Olah Data

Lampiran 3. Data Siap Olah

Lampiran 4. Tabel t

## DAFTAR TABEL

Gambar 1.1 Grafik pengunjung kebun buah Mangunan .....	4
Tabel 3.1 Klasifikasi dan Indikator Variabel .....	26
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Perolehan Informasi.....	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.6 Hasil R Square Citra Pasar terhadap Kegembiraan Pelanggan....	35
Tabel 4.7 Hasil R Square Regresi Berganda.....	36
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	37
Tabel 4.9 Analisis Jalur.....	38