

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP CITRA  
MEREK SERTA DAMPAKNYA PADA MINAT BELI  
(Studi empiris pada *followers* instagram Cokelat nDalem)**

***THE EFFECT OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH ON BRAND IMAGE  
AND PURCHASE INTENTION  
(An empirical followers instagram Cokelat nDalem)***



**Disusun Oleh :**

**TAUFIQ AINUN ULYA**

**20140410133**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama: Taufiq Ainun Ulya

Nomor Mahasiswa: 20140410133

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP CITRA MEREK SERTA DAMPAKNYA PADA MINAT BELI (Studi empiris pada followers instagram Cokelat nDalem)”** bahwa sesungguhnya karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri, untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya, karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiatisme, pencurian hasil karya milik orang lain, atau segala kemungkinan lain pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara otentik dan orisinal. Apabila dikemudian hari diduga kuat diketahui terdapat pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia mendapatkan sanksi berupa pembatalan karya tulis tersebut.

Yogyakarta, ..... April 2018

  
  
Taufiq Ainun Ulya

## **PERSEMBAHAN**

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

**Allah SWT. atas kehendak-MU hamba dapat menyelesaikan karya kecil ini.**

**Orang tua yang paling aku sayangi dan hormati, terima kasih tak terhingga atas segalanya yang telah dicurahkan dengan tulus kepadaku dan telah memberiku semangat agar selalu jangan menunda-nunda mengerjakan skripsi ini.**

**Untuk semua sahabat dan teman-teman Manajemen angkatan 2014 terima kasih atas bantuan dan semangatnya, untuk Naila, Yoga, Dimas, Vivi , Anggun terima kasih atas doa, semangat dan motivasi dari kalian sehingga aku bisa nyusul kalian yang lebih dulu selesai, untuk sahabat Muhammad Alif Nur Irvan terima kasih atas doa, bantuan dan saling memotivasi sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini, untuk teman-teman Kontrakan terima kasih atas doa dan semangatnya, semoga kedepannya kita semua diberi kemudahan di segala urusan, untuk teman-teman Youthpreneur terima kasih atas doa dan semangatnya, semoga kedepannya silaturahmi kita tetap terjaga, untuk Jessy Rahmayanti terima kasih atas doa dan motivasinya sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dan akhirnya wisuda.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan, dan rahmat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP CITRA MEREK SERTA DAMPAKNYA PADA MINAT BELI (Studi empiris pada followers instagram Cokelat nDalem)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi semua pihak yang membutuhkan serta sebagai referensi untuk pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan peneliti menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan dukungan peneliti menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra., M.Si. yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan selama proses bimbingan skripsi ini.

4. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama proses perkuliahan yang sangat bermanfaat.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Tiada gading yang tak retak, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Maka sangat diharapkan saran, kritik, dan pengembangan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, April 2018

Taufiq Ainun Ulya

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan Dosen Pembimbing.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumuan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Kerangka Teori .....	8
1. <i>Word Of Mouth</i> (WOM) .....	8
2. <i>Electronic word of mouth</i> (E-WOM).....	10
3. Citra Merek .....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Pengembangan Hipotesis.....	20
D. Model Penelitian.....	24
BAB III .....	26
METODE PENELITIAN.....	26

A. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
B. Jenis Data.....	26
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	27
E. Definisi Operasional Variabel .....	28
F. Uji Kualitas Instrumen Data .....	29
Uji Validitas. ....	29
Uji Reliabilitas.....	29
G. Analisis data dan uji hipotesis .....	30
2. Analisis Jalur.....	31
3. Uji Hipotesis .....	32
BAB IV .....	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	33
B. Subjek Penelitian .....	35
1. Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
2. Klasifikasi Responden berdasarkan Umur .....	36
3. Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	37
4. Klasifikasi Responden berdasarkan darimana responden mengetahui Cokelat nDalem. ....	38
C. Uji Kualitas Instrumen .....	38
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas.....	40
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	41
BAB V .....	54
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	54
A. Simpulan .....	54
B. Keterbatasan Penelitian.....	54
C. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN PENELITIAN .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3. 1 Skala likert .....	28
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden berdasarkan Umur .....	37
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden berdasarkan darimana responden mengetahui Cokelat nDalem .....	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Citra merek .....	42
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana <i>Elektronik Word of Mouth</i> Terhadap Minat beli .....	43
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Citra merek Terhadap Minat beli .....	45
Tabel 4. 10 Hasil Regresi Persamaan Pertama <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Citra merek .....	47
Tabel 4. 11 Hasil Regresi Persamaan Kedua <i>Electronic Word of Mouth</i> dan Citra merek terhadap Minat beli .....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Model summary .....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	24
-----------------------------------	----