

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN SISWA  
MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR DI PRIMAGAMA LEMABANG  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**MARSELA OKTARINA**

**NPM 0618 3060 0426**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**2021**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN SISWA  
MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR DI PRIMAGAMA LEMABANG  
PALEMBANG**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**MARSELA OKTARINA  
NPM 0618 3060 0426**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Dra. Esya Alhadi, M.M.  
NIP 196309191990032002**

**Pembimbing II,**

**Mariskha Z, S.E., M.M.  
NIP 197805192006042001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., MAB.  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., MM.  
NIP 198203242008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsriwijaya.ac.id](mailto:info@polsriwijaya.ac.id)



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marsela Oktarina  
NPM : 061830600426  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Siswa Memilih Bimbingan Belajar di Primagama Lemabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak – pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Marsela Oktarina  
NPM 061830600426



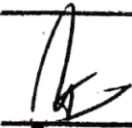
**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Marsela Oktarina  
NPM : 0618 3060 0426  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Siswa Memilih Bimbingan Belajar di Primagama Lemabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat  
Tanggal: 6 Agustus 2021

**TIM PENGUJI**

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Esya Alhadi, M.M.</u> Ketua	 _____	7/8 2021 _____
2.	<u>Dewi Fadila, S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	9/8 2021 _____
3.	<u>Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	10/8 2021 _____

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Hiduplah seperti air yang mengalir, walaupun banyak arus yang menghalang, air tetap akan mengalir”*

**Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara dan Keluarga Besar**
- **Dosen-dosen yang telah membimbing dan berbagi ilmu**
- **Sahabat terbaik**
- **Teman-teman 6NB**
- **Almometer**

## KATA PENGHANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahma dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Laporan Akhir ini dengan tepat waktu.

Laporan akhir ini berjudul **“Pengaruh *Word of Mouth* terhadap Keputusan Siswa Memilih Bimbingan Belajar di Primagama Lemabang Palembang”**. Laporan ini disusun untuk membahas tentang apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap seputusan siswa memilih bimbingan belajar di Primagama Lemabang Palembang serta memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu Penulis berharap adanya kritik ataupun saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca

Palembang, Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Allah SWT pencipta seluruh alam semesta yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat yang tiada terhitung kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, bantuan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Studi D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Esya Alhadi, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, solusi dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Ibu Mariskha Z, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, solusi dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Bapak Herdi, S. Pd selaku kepala cabang Primagama Lemabang Palembang yang telah membantu memberikan izin untuk melakukan penelitian dan menjadikan Primagama Lemabang Palembang sebagai objek penelitian penulis.
8. Seluruh Dosen, karyawan dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan semangat serta doa kepada penulis.
10. Orang terdekat yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat serta doa.
11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Bisnis khususnya kelas 6NB.

12. Sahabat yang selalu memberikan semangat dan doa.
13. Seventeen yang selalu memberikan semangat dengan karya dan hiburannya
14. Almamater kami Politeknik Negeri Sriwijaya.
15. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian laporan ini, yang tidak bisa untuk kami sebutkan satu-persatu.

Akhir kata semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan akhir ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juli 2021

Penulis



## **ABSTRAK**

### **PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR DI PRIMAGAMA LEMABANG PALEMBANG**

Oleh:  
Marsela Oktarina

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih bimbingan belajar di Primagama Lemabang Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang dikumpulkan yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 51 responden. Data yang ada diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 24 *for Windows*. Hasil analisis menggunakan metode analisis data yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji T, Koefisien Determinasi serta Uji Regresi Linier Sederhana. Hasil uji validitas dan realibitas menyatakan valid dan reliable. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* ada pengaruh terhadap keputusan pembelian dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  atau nilai t hitung  $> t$  tabel sebesar  $11,046 > 2,009$ . Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan keputusan siswa pada Primagama Lemabang Palembang dipengaruhi oleh variabel *word of mouth* sebesar 71,3% sedangkan sisanya sebesar 28,7% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF WORD OF MOUTH ON STUDENT DECISION FOR CHOOSING COURSE AT PRIMAGAMA LEMBANG PALEMBANG***

By:  
Marsela Oktarina

*This study aims to determine whether the word of mouth effect on student decision for choosing course at Primagama Lemabang Palembang. This study uses quantitative methods and data collected by distributing questionnaires to 51 respondents. The existing data is processed using the SPSS 24 for Windows application. The results of the analysis using data analysis methods are Validity Test, Reliability Test, T Test, Coefficient of Determination and Simple Linear Regression Test. The results of the validity and reliability tests are valid and reliable. The results of the t-test indicate that the word of mouth variable has an influence on purchasing decisions with a significant value of  $0.000 < 0.05$  or  $t\text{-count value} > t\text{ table of } 11.046 > 2.009$ . The results of the coefficient of determination test show that student decisions at Primagama Lemabang Palembang are influenced by the word of mouth variable by 71.3% while the remaining 28.7% is influenced by other factors not discussed in this study.*

*Keywords: Word of Mouth, Descisions to buy*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGHANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	7
1.5.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	8
1.5.6 Kerangka Pemikiran .....	8
1.5.7 Hipotesis.....	9

	<b>Halaman</b>
1.5.8 Analisis Data	9

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Jasa .....	13
2.1.1 Pengertian Jasa .....	13
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	13
2.2 Pemasaran .....	14
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	14
2.1.2 Konsep Bauran Pemasaran.....	15
2.3 Promosi .....	16
2.3.1 Pengertian Promosi .....	16
2.3.2 Tujuan Promosi .....	17
2.3.3 Bauran Promosi .....	18
2.4 <i>Word of Mouth</i> .....	20
2.4.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i> .....	20
2.4.2 Indikator <i>Word of Mouth</i> .....	20
2.4.3 Jenis <i>Word of Mouth</i> .....	21
2.5 Keputusan Pembelian .....	22
2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	22
2.5.2 Proses Keputusan Pembelian.....	22
2.5.3 Tingkatan dalam Keputusan Pembelian.....	23

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	25
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	26
3.2.1 Visi.....	26
3.2.2 Misi .....	26
3.3 Logo Perusahaan .....	26
3.4 Struktur Organisasi .....	26
3.5 Uraian Tugas .....	28
3.6 Promosi <i>Word of Mouth</i> .....	30
3.7 Profil Responden .....	31

	<b>Halaman</b>
3.7.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
3.7.2 Profil Responden Berdasarkan Kelas .....	31
3.7.3 Profil Responden Berdasarkan Lama Kursus.....	32
3.7.4 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi mengenai Primagama Lemabang Palembang.....	33
3.8 Rekap Hasil Jawaban Responden.....	33

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Uji Validitas .....	38
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	40
4.1.3 Uji t (parsial) .....	41
4.1.4 Uji Koefisien Determinasi.....	43
4.1.5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	43
4.2 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Siswa Memilih Bimbingan Belajar di Primagama Lemabang Palembang.....	44

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran .....	46

#### **DAFTAR PUSTAKA..... 48**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Tabel Jumlah siswa di Primagama Lemabang .....	7
Tabel 1.2 Tabel Skala Likert .....	12
Tabel 3.1 Tabel Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 3.2 Tabel Profil Responden Berdasarkan Kelas .....	31
Tabel 3.3 Tabel Profil Responden Berdasarkan Lama Kursus.....	32
Tabel 3.4 Tabel Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi mengenai Primagama Lemabang Palembang .....	33
Tabel 3.5 Tabel Rekap Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Word of Mouth</i> .....	34
Tabel 3.6 Tabel Rekap Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	36
Tabel 4.1 Tabel Hasil Uji Validitas pada <i>Word of Mouth</i> .....	39
Tabel 4.2 Tabel Hasil Uji Validitas pada Keputusan Pembelian .....	40
Tabel 4.3 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.4 Tabel Hasil Uji t .....	41
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	43

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Konseptual Kerangka Berpikir .....	8
Gambar 3.1 Logo Primagama.....	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Primagama Lemabang Palembang .....	27

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan dari Perusahaan
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 8 Daftar Wawancara
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Data Kuesioner
- Lampiran 11 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 12 Lembar Dokumentasi
- Lampiran 13 Lembar Pelaksanaan Revisi LA
- Lampiran 14 Lembar Tanda Persetujuan Revisi LA