

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)
TERHADAP MINAT BELI *FOLLOWERS INSTAGRAM* PADA
PENGRAJIN KAIN JUMPUTAN PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama : kartika Aulia Utami
NPM : 061840611827**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2022**

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)
TERHADAP MINAT BELI *FOLLOWERS INSTAGRAM* PADA
PENGRAJIN KAIN JUMPUTAN PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama : kartika Aulia Utami
NPM : 061840611827**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2022**

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)
TERHADAP MINAT BELI *FOLLOWERS INSTAGRAM* PADA
PENGRAJIN KAIN JUMPUTAN PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Nama : Kartika Aulia Utami

NPM : 061840611827

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I,

Dr. Hadi Jaubari, S.E., M.Si.

NIP 197301312001121002

Pembimbing II,

Rini S.E., MAB

NIP 196012281990032002

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.

NIP 197602222002121001

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si

NIP 1986022262015042002

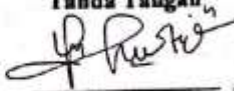



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Kartika Aulia Utami
NIM : 061840611827
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIV Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Pemasaran Produk Wisata
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)* Terhadap Minat Beli *Followers Instagram* Pada Pengrajin Kain Jumputan Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa
Tanggal: 2 Agustus 2022

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Yuseli Herwati, M.M</u> Ketua		15-08-2022
2.	<u>Lisnini, S.E., M. Si</u> Anggota		12-08-2022
3.	<u>Yulia Pebrianti, S.E., M.Si</u> Anggota		23-08-2022
4.	<u>Dr. Hadi Janhari, S.E., M. Si</u> Anggota		13-08-2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Kartika Aulia Utami

NIM : 061840611827

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) Terhadap Minat Beli *followers Instagram* Pada Pengrajin Kain Jumputan Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2022

Penulis



Kartika Aulia Utami

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Rahasia untuk maju adalah memulai”

Mark Twain

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua yang selalu menyayangiku, memberikan semangat, mendukung dan mendo'akan setiap langkahku menuju kesuksesan.
2. Almamater tercinta, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
3. Nusa, Bangsa, dan Agama.

ABSTRAK

Nama : Kartika Aulia Utami

Judul : Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) Terhadap Minat Beli *Followers Instagram* Pada Pengrajin Kain Jumputan Palembang

(Total Halaman : xx +43 + lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* secara parsial terhadap minat beli *followers instagram* pada pengrajin kain jumputan Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah *followers instagram* @cantik_manis_songket sebanyak 630, @songket_husnalia sebanyak 839, dan @songketpash sebanyak 13,8 rb. Sampel dipilih menggunakan metode *simple random sampling* sebanyak 98 responden *followers instagram* yang terdiri dari @cantik_manis_songket 4 responden, @songket_husnalia 5 responden, dan @songketpash 89 responden. Analisis data diolah menggunakan program SPSS versi 26 dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *electronic word of mouth* berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli *followers instagram* pada pengrajin kain jumputan Palembang.

Kata Kunci : *Electronic Word of Mouth*, Minat Beli

ABSTRACT

Name : Kartika Aulia Utami

Title : Analysis of the Effect of *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) on Interest in Buying *Instagram Followers* at Palembang Jumputan Fabric Craftsmen

(Total Pages : xx + 43 + attachment)

This study aims to determine the effect of electronic word of mouth partially on the buying interest of Instagram followers on Palembang jumputan fabric craftsmen. The method used in this study is a descriptive method with a quantitative approach. The total population in this study were Instagram followers @ Cantik_manis_songket as many as 630, @songket_husnalia as many as 839, and @songketpash as many as 13.8 thousand. The sample was selected using a simple random sampling method as many as 98 respondents to Instagram followers consisting of @ Cantik_manis_songket 4 respondents, @songket_husnalia 5 respondents, and @songketpash 89 respondents. Data analysis was processed using SPSS version 26 program with a simple linear regression analysis technique. The results showed that electronic word of mouth had a significant and positive effect on buying interest in Instagram followers on Palembang jumputan fabric craftsmen.

Keywords : Electronic Word of Mouth, Buying Interest

KATA PENGANTAR

Tiada kata selain mengucapkan puji syukur atas selesainya skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) Terhadap Minat Beli *Followers Instagram* Pada Pengrajin Kain Jumputan Palembang”

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* terhadap minat beli *followers instagram* pada pengrajin kain jumputan Palembang. Penulisan skripsi ini disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner sebanyak 98 responden *followers instagram* yang terdiri dari @cantik_manis_songket 4 responden, @songket_husnalia 5 responden, dan @songketpash 89 responden. Penulisan skripsi ini memperoleh hasil bahwa secara parsial *electronic word of mouth* berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli *followers instagram* pada pengrajin kain jumputan Palembang. Penyusunan skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi penulis, mahasiswa, dan akademisi Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam menyusun Skripsi, saya memperoleh banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ayahanda Arianto dan Ibunda Widiastuty yang telah menafkahi, membesarkan, melahirkan, mendukung, serta mendo'akan saya agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E,M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E.,M.Si., selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis.
5. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
6. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E.,M.Si, selaku pembimbing I yang telah banyak menyediakan waktu, memberikan pelajaran, membimbing, serta mendukung penulis selama proses pengajuan judul sampai dengan selesainya pembuatan skripsi.
7. Ibu Rini, S.E., M.AB, selaku pembimbing II yang telah banyak menyediakan waktu, memberikan pelajaran, membimbing, serta mendukung penulis selama proses pengajuan judul sampai dengan selesainya pembuatan skripsi.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
9. Ibu Nyayu Nurhayati, selaku pemilik toko cantik manis songket yang telah membantu izin pengambilan data terhadap toko husnalia (harapan baru), dan toko songket Palembang PASH.

10. Tasya Romadhona yang telah banyak membantu, mendengarkan keluh kesah, menemani, dan memberi masukan kepada penulis.
11. Amelia, Amalia, dan Dini yang selalu memberi semangat dan dukungan selama proses per-skripsian.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, terutama keluarga besar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata 2022.
13. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, yang telah terlibat dan banyak membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Palembang, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Akademis.....	5
1.5.3 Manfaat Praktis	5
1.5.4 Manfaat Bagi Penulis.....	5
1.5.5 Manfaat Bagi Pembaca	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM)	10
2.1.1 Pengertian <i>electronic Word of Mouth</i> (e-WOM).....	10

2.1.2 Dimensi <i>electronic Word of Mouth</i> (e-WOM)	10
2.2 Minat Beli	10
2.2.1 Pengertian Minat Beli	11
2.2.2 Indikator Minat Beli.....	11
2.3 Hubungan Antara <i>electronic Word of Mouth</i> (e-WOM) Dengan Minat Beli.....	11
2.4 <i>Instagram</i>	12
2.5 Penelitian Terdahulu	12
2.6 Kerangka Berpikir.....	14
2.7 Hipotesis	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Pendekatan Penelitian	15
3.2 Lokasi Penelitian.....	15
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	15
3.3.1 Data Primer	15
3.3.2 Data Sekunder.....	16
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	16
3.4.1 Populasi.....	16
3.4.2 Sampel	16
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6 Skala Pengukuran.....	20
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.8 Teknik Analisis Data Deskripsi	19
3.8.1 Analisis Data Statistik Deskriptif	22
3.9 Teknik Analisis Data.....	22
3.9.1 Uji Validitas	22
3.9.2 Uji Reliabilitas	22
3.10 Uji Persyaratan Analisis Data	23
3.10.1 Uji Normalitas.....	23
3.11 Uji Analisis Data.....	23

3.11.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	23
3.11.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	24
3.12 Pengujian Hipotesis	24
3.12.1 Uji t (Parsial).....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum.....	26
4.1.1 Gambaran Umum Toko Cantik Manis Songket	26
4.1.2 Gambaran Umum Toko Husnalia (Harapan Baru)	27
4.1.3 Gambaran Umum toko Songket Palembang PASH	29
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	30
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	31
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	32
4.3 Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	32
4.4 Hasil teknik Analisis Data	33
4.4.1 Hasil Uji Validitas	33
4.4.2 hasil Uji Reliabilitas.....	35
4.5 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	36
4.5.1 Uji Normalitas.....	36
4.6 Hasil Uji Analisis Data	37
4.6.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	37
4.6.4 Hasil Pengujian Analisis Regresi Sederhana	37
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis	39
4.7.1 Hasil Uji t (Parsial)	39
4.8 Pembahasan.....	40
BAB V KESIMPULAN & SARAN	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Akun dan Jumlah <i>Followers Instagram</i> Tiga Pengrajin Kain Jumputan Palembang	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	14
Tabel 3.1 Perhitungan Ukuran Sampel	18
Tabel 3.2 Skala Likert	20
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai R	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel <i>Electronic word Of Mouth (X)</i>	32
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Minat Beli (Y)	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Electronic word Of Mouth (X)</i>	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli (Y)	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinas (R^2)	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis regresi Linier Sederhana.....	38
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial)	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Platform Media Sosial yang Paling Sering digunakan di Dunia..	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Profil <i>Instagram</i> @cantik_manis_songket.....	26
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Instagram</i> @cantik_manis_songket.....	27
Gambar 4.3 Profil <i>Instagram</i> @songket_husnalia.....	28
Gambar 4.4 Struktur Organisasi <i>Instagram</i> @songket_husnalia.....	28
Gambar 4.5 Profil <i>Instagram</i> @songketpash.....	29
Gambar 4.6 Struktur Organisasi <i>Instagram</i> @songketpash.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tanda Persetujuan Skripsi
- Lampiran 2 : Lembar Revisi
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Izin Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 5 : Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 6 : Surat Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing I
- Lampiran 7 : Surat Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing II
- Lampiran 8 : Surat Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing I
- Lampiran 9 : Surat Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing II
- Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 : Tabulasi Data Variabel Kuesioner oleh Responden
- Lampiran 12 : Rekapitulasi Identitas Responden
- Lampiran 13 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 14 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 12 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 13 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 15 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji t
- Lampiran 17 : Dokumentasi