

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MAHASISWA JURUSAN
ADMINISTRASI BISNIS PADA *BRAND*
RICHEESE FACTORY**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH :

**MUHAMMAD AKBAR
NPM 062130601599**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2024**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MAHASISWA JURUSAN
ADMINISTRASI BISNIS PADA *BRAND*
RICHEESE FACTORY**



LAPORAN AKHIR

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

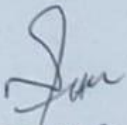
OLEH:

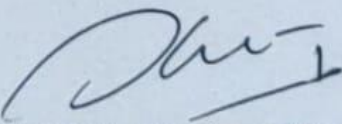
**MUHAMMAD AKBAR
NPM 062130601599**

Menyetujui,

**Palembang, 12 Juli 2024
Pembimbing II**

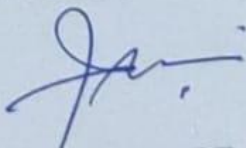
Pembimbing I


**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M
NIP 196106051989031001**

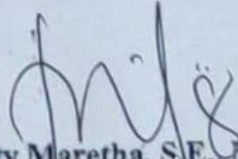

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si
NIP 197812162006041003**

Mengetahui,

Ketua Jurusan


**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001**

Koordinator Program Studi


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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Akbar
NIM : 062130601599
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis DIII
Judul Laporan Akhir : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM)
Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa
Jurusan Administrasi Bisnis pada *Brand*
Richeese Factory

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini 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 dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 15 Juli 2024

Yang Bertanda Tangan




Muhammad Akbar

NPM 062130601599

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

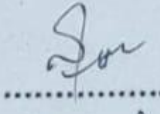
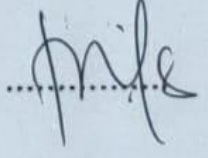
Nama : Muhammad Akbar
NPM : 062130601599
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM)
Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa
Jurusan Administrasi Bisnis Pada *Brand*
Richeese Factory

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIII Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal: Agustus 2024

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M Ketua		6-8-2024
2.	Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M Anggota		12-8-2024
3.	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M Anggota		6-8-2024
4.	Fetty Maretha, S.E., M.M Anggota		12-8-2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ramahlah pada dirimu sendiri. Jadilah orang yang paling ikhlas bukan yang paling baik, sebab dalam kebaikan belum tentu ada keikhlasan. Tapi ketahuilah orang yang ikhlas, pasti akan ada baiknya.

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua Orang Tua**
- ❖ Saudara-saudari ku**
- ❖ Teman-teman kelas 6 NM 2024**
- ❖ Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya**
- ❖ Kedua Pembimbing Laporan Akhir**
- ❖ Diriku Sendiri**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat dan Ridho-nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan judul “**Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Pada *Brand Richeese Factory***”. Tujuan laporan akhir ini disusun untuk mengetahui pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) terhadap keputusan pembelian mahasiswa jurusan administrasi bisnis pada *brand* Richeese Factory. Pembuatan laporan akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma DIII pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini terdiri dari 5 bab, dimana bab pertama berisikan latar belakang pemilihan judul, bab kedua berisi tentang tinjauan pustaka, bab ketiga berisikan tentang gambaran umum perusahaan, bab keempat berisikan hasil dan pembahasan, bab kelima kesimpulan dan saran.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini mungkin memiliki kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis meminta maaf dan mengundang kritik serta saran untuk perbaikan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di masa yang akan datang.

Palembang, 15 Juli 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T., selaku Plt Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, SE., M.AB., CPMA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., sebagai Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Kedua Orang Tuaku Tercinta (Bapak Akmal dan Ibu Junaiha) teruntuk mamakku tersayang terima kasih untuk semua hal-hal baik yang telah engkau berikan selama ini, teruntuk bapak ILY 3000. Karya ini saya persembahkan untuk kalian sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian.
8. Kepada Kedua Kakakku (Aditya Darma dan Khoiriyah) dan Adikku (Lupita Sari) Terima kasih atas segala dukungan dan selalu memberikan semangat. Karya ini saya persembahkan untuk kalian.
9. Teman-teman seperjuangan kelas 6NM.

10. Semua pihak yang telah membantu, memberikan pemikiran, dukungan semangat dan doa demi terwujudnya Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. *My best partner* Hazel Vivia Lexiana, Terimakasih karena telah berkontribusi banyak dalam penelitian laporan akhir ini, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran maupun materi. Terimakasih telah menjadi bagian awal dari perjalanan kuliah penulis hingga sekarang.
12. *Last but not least, I wanna thank for me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, 15 Juli 24

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS PADA *BRAND RICHEESE FACTORY*

Oleh:
Muhammad Akbar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) terhadap keputusan pembelian mahasiswa jurusan administrasi bisnis pada *brand Richeese Factory*. Jenis dan sumber data dari penelitian ini yaitu data primer didapat dengan penyebaran kuesioner dan data sekunder didapat dari studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan 3 indikator dari *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) yaitu *concern for others*, *helping the company* dan *Expressing Positive Feelings*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan administrasi bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya (POLSRI) dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden dengan metode pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data pada penelitian ini yaitu mengkaji hasil kuesioner dengan menguji validitas, reabilitas, uji t, uji koefisien determinasi dan regresi linier sederhana diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian mahasiswa jurusan administrasi bisnis.

Kata Kunci: Electronic Word of Mouth (E-WOM), Keputusan Pembelian

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) ON PURCHASING DECISIONS OF STUDENTS MAJORING IN BUSINESS ADMINISTRATION AT THE RICHEESE FACTORY

By:
Muhammad Akbar

This study aims to determine the effect of Electronic Word of Mouth (E-WOM) on purchasing decisions of students majoring in business administration at the Richeese Factory brand. The types and sources of data from this study are primary data obtained by distributing questionnaires and secondary data obtained from literature studies. This study uses 3 indicators of Electronic Word of Mouth (E-WOM), namely concern for others, helping the company and Expressing Positive Feelings. The population of this study were all students majoring in business administration at Politeknik Negeri Sriwijaya (POLSRI) with a sample size of 87 respondents with a non-probability sampling method with purposive sampling technique. Data analysis in this study is to examine the results of the questionnaire by testing validity, reliability, t test, coefficient of determination test and simple linear regression processed using the SPSS version 23 for windows application. The results of this study indicate that the Electronic Word of Mouth (E-WOM) variable has a positive and significant effect on purchasing decisions of students majoring in business administration.

Keywords: Electronic Word of Mouth (E-WOM), Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

Halaman :

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian.....	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	8
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	9
1.5.4 Populasi dan Sampel	10
1.5.5 Analisis Data	12

BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Definisi <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	14
2.2 Definisi Electronic Word of Mouth (E-WOM)	14
2.2.1 Indikator Electronic Word of Mouth (E-WOM)	15
2.3 Definisi Keputusan Pembelian	16
2.3.1 Indikator Keputusan Pembelian	17
2.4 Definisi Operasional Variabel.....	18
 BAB III.....	 20
KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	20
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	20
3.2 Visi, Misi dan Moto Perusahaan.....	21
3.2.1 Visi Perusahaan	21
3.2.2 Misi Perusahaan	21
3.2.3 Logo Perusahaan	21
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	21
3.3.1 Struktur Organisasi.....	22
3.3.2 Pembagian Tugas	22
3.4 Profil Responden	24
3.4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
3.4.2 Profil Responden Berdasarkan Angkatan.....	25
3.4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	26
 BAB IV	 27
HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil Uji Penelitian.....	27
4.1.1 Uji Validitas.....	27
4.1.2 Uji Reliabilitas	28
4.2 Hasil Analisis Data	29
4.2.1 Uji – t (Parsial).....	29

4.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	30
4.2.3 Koefisien Determinasi.....	31
4.2.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel E-WOM (X)	32
4.2.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	34
BAB V	37
KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Contoh Ulasan dari Konsumen Richeese Factory	5
Gambar 1.3 Kerangka Berpikir	7
Gambar 3.1 Logo Perusahaan Richeese Factory	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Richeese Factory	22
Gambar 4.3 Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian	32

DAFTAR TABEL

	Halaman :
Tabel 1.1 Top Brand Award 2023 Fase 2	2
Tabel 1.2 Data Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.....	3
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Angkatan.....	25
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.3 Hasil Uji - t (Parsial)	29
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi	31
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Electronic Word of Mouth (E-WOM) (X).....	32
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y). ..	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Uji Validitas
2. Hasil Uji Reliabilitas
3. Hasil Uji Parsial (Uji-t)
4. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi
6. Kuesioner Penelitian
7. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
8. Lembar Kunjungan Mahasiswa
9. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
10. Lembar Bimbingan Laporan Akhir
11. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir /Skripsi
12. Revisi Laporan Akhir/Skripsi
13. Tanda Persetujuan Laporan Akhir