

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* MELALUI GOOGLE
REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA MENGUNJUNGI
KAFFE DI SLEMAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Rosi Susanti

No. Mhs. 111901499

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* MELALUI GOOGLE
REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA MENGUNJUNGI
KAFE DI SLEMAN YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

Rosi Susanti

No. Mhs. 111901499

Yogyakarta, 26 Juni 2023

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Tri Utomo Prasetyo, S.E, M.Ec.Dev., CFP

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* MELALUI GOOGLE
REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA MENGUNJUNGI
KAFE DI SLEMAN YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguju Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal, 14 Juli 2023

Yang terdiri atas:

Ketua

Anggota



(Rasistia Wisandianing P, SE, M.Sc)



(Tri Utomo Praktyo, S.E, M.Ec.Dev., CF)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Melalui Google Review Terhadap Keputusan Mahasiswa Mengunjungi Kafe Di Sleman Yogyakarta dan diajukan untuk diuji pada tanggal 14-06-2023, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sungguh bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil secara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat ataupun simbol yang menunjukkan gagasan atau pemikiran penulis lain, yang saya akui salah-olah sebagian dari tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisnya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik disengaja ataupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang telah saya ajukan sebagai hasil karya tulis saya sendiri. Bila terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 26 Juni 2023

Yang memberi pernyataan



Rosi Susanti

111901499

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi dan merangkap anggota penguji skripsi:

Tri Utomo Prasetyo, S.E, M.Ec.Dev., CFP

Saksi 2 sebagai ketua tim penguji skripsi

Rasistia Wisandianing Primadineska, SE, M.Sc

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Wahab (Alm) semoga beliau menjadi ahli syurga dan Ibu Martinis yang tiada henti-hentinya mendo'akan, memberikan dukungan penuh, semangat dan kasih sayang.
2. Keluarga tersayang Karti Marisa Wati, Andeh Lena, Ade Candra, Salman, Afrizal, Rolis Marta Velita, Ropal Aprian, Afdi Agus Candra.
3. Sahabat terbaik Aditya Wahyu Nugraha yang selalu sabar dan meminjamkan laptopnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan lancar.
4. Sahabat tercinta Anisa Mei Lestari, Fitri Wahyu Ningsih, Amalia Putri, Fransiska Apriliana, Althaf Maziya, Anggit Kusuma Putri, Kabul Budi Dwicahyo, Tri Aji Wibowo, Ahmad Ramdhan Fikri, Handika Pradananta, Darmawan Adhi P. serta sahabat lainnya yang selalu support dan bertukar pikiran satu sama lain.

MOTTO

“Dan barangsiapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.”

(QS. At-Talaq: 4)

“Libatkan Allah dalam setiap urusanmu”

“Jika Allah ridho lakukan jika Allah benci tinggalkan”

(Rosi Habnis)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang melimpahkan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Melalui Google Review Terhadap Keputusan Mahasiswa Mengunjungi Kafe Di Sleman Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh derajat Sarjana Program Studi Manajemen STIM YKPN Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan, bantuan, semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
2. Bapak Tri Utomo Prasetyo, S.E, M.Ec.Dev., CFP selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan dan saran selama menyusun skripsi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Orang tua penulis Ibu Martinis, serta Keluarga yang penulis sayangi yang selalu memberikan dukungan, motivasi semangat penuh, serta do'a yang tidak pernah putus.
4. Teman-teman dekat yang telah memberikan dukungan, semangat dan energi yang positif yaitu Anisa Mei Lestari, Fitri Wahyu Ningsih, Amalia Putri, Fransiska Apriliana, Althaf Maziya.
5. Seluruh karyawan dan para dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

6. Seluruh teman-teman angkatan 2019 yang sedang berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi.
7. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan do'a dan dukungan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, akan tetapi peneliti berharap semoga Skripsi ini memberikan manfaat dan informasi yang baik, tidak hanya bagi penulis tetapi untuk pihak lain yang membutuhkan dan akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Juli 2023

Peneliti

Rosi Susanti

111901499

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari dimensi *elctronic word of mouth* yaitu variabel *Intensity* (X1), *Valence of Opinion* (X2) dan *Content* (X3) terhadap Keputusan Berkunjung (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif dengan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 105 mahasiswa yang berkunjung pada Kobessah Kopi, Kafe Basabasi, dan Bento Kopi di Sleman Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan model Non-probability sampling. Adapun metode yang digunakan adalah metode Purposive Sampling. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji multikoleniaritas, uji heterokedastisitas, uji regresi linier berganda, uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Variabel *Intensity* tidak berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung, 2) *Valence of Opinion* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Berkunjung, 3) *Content* berpengaruh signifikan terhadap Berkunjung. Berdasarkan pengujian koefisien determinasi (*adjusted R2*) menunjukkan hasil sebesar 0,709 (70%) yang artinya bahwa variabel *Intensity*, *Valence of Opinion*, dan *Content* memberi sumbangan pengaruh sebesar 70% terhadap variabel Keputusan Berkunjung, sedangkan sisanya sebesar 30% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Intensity*, *Valence of Opinion*, *Content*, Keputusan Berkunjung

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of electronic word of mouth dimensions, namely the Intensity (X1), Valence of Opinion (X2) and Content (X3) variables on Visit Decision (Y). The research method used was the quantitative method with a sample size of 105 students who visited Kobessah Kopi, Basabasi Café, and Bento Kopi in Sleman Yogyakarta. The sampling technique uses the Non-probability sampling model. The method used is purposive sampling method. The tests used in this study were validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, t test and coefficient of determination test. The results of this study indicate that: 1) Intensity variable has no effect on visiting decisions, 2) Valence of Opinion has a significant effect on visiting decisions, 3) Content has a significant effect on visiting. Based on testing the coefficient of determination (adjusted R²) shows a result of 0.709 (70%), which means that the Intensity, Valence of Opinion, and Content variables contribute 70% to the Visit Decision variable, while the remaining 30% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: Intensity, Valence of Opinion, Content, Visit Decision

DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u>	ii
<u>LEMBAR PENGESAHAN</u>	iii
<u>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</u>	iv
<u>PERSEMBAHAN</u>	v
<u>MOTTO</u>	vi
<u>KATA PENGANTAR</u>	vii
<u>ABSTRAK</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
<u>DAFTAR ISI</u>	xi
<u>DAFTAR TABEL</u>	xiii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xvi
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>A. Latar Belakang Masalah</u>	1
<u>B. Rumusan Masalah</u>	7
<u>C. Batasan Masalah</u>	7
<u>D. Tujuan Penelitian</u>	8
<u>E. Manfaat Penelitian</u>	9
<u>BAB II</u>	10
<u>LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</u>	10
<u>A. Landasan Teori</u>	10
<u>1. Keputusan Berkunjung</u>	10
<u>2. <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM)</u>	13
<u>B. Penelitian Terdahulu</u>	15
<u>C. Perumusan hipotesis</u>	16
<u>D. Kerangka Penelitian</u>	20
<u>BAB III</u>	21
<u>METODOLOGI PENELITIAN</u>	21
<u>A. Definisi Konsep</u>	21
<u>B. Definisi Operasional</u>	22

<u>C. Jenis Penelitian</u>	26
<u>D. Jenis dan Sumber Data</u>	26
<u>E. Obyek dan Subyek Penelitian</u>	27
<u>F. Populasi dan Sampel</u>	28
<u>G. Metode Pengumpulan Data</u>	30
<u>H. Metode Analisis Data</u>	31
<u>BAB IV</u>	38
<u>GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA</u>	38
<u>A. Gambaran Umum Perusahaan</u>	38
<u>B. Analisis Data</u>	40
<u>BAB V</u>	69
<u>KESIMPULAN & SARAN</u>	69
<u>A. Kesimpulan</u>	69
<u>B. Saran</u>	70
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	71
<u>LAMPIRAN</u>	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1 Karakteristik Kafe Paling Berkesan.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Kunjungan Pertama Responden.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Usia Responden.....	44
Tabel 4.5 Karakteristik Uang Saku Responden.....	45
Tabel 4.6 Domisili Responden.....	46
Tabel 4.7 Karakteristik Perguruan Tinggi Responden.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	83
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	95
Lampiran 4 Hasil Uji Data.....	98
Lampiran 4.1 Uji Validitas.....	98
Lampiran 4.2 Uji Realibilitas.....	104
Lampiran 4.3 Uji Normalitas.....	105
Lampiran 4.4 Uji Multikolinearitas.....	105
Lampiran 4.5 Uji Heterokedastisitas.....	105
Lampiran 4.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	106
Lampiran 4.7 Uji F.....	106
Lampiran 4.8 Uji t.....	106