

**PENGARUH *VIRAL MARKETING*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN
BRAND AWARENESS TERHADAP MINAT BELI PADA *COFFEE SHOP*
DI D.I. YOGYAKARTA MELALUI MEDIA SOSIAL TIKTOK**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

Dila Listia Cahya Permata

112101753

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH VIRAL MARKETING, ONLINE CUSTOMER REVIEW,
DAN BRAND AWARENESS TERHADAP MINAT BELI PADA COFFEE
SHOP DI D.I. YOGYAKARTA MELALUI MEDIA SOSIAL TIKTOK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Dila Listia Cahya Permata

112101753

Yogyakarta, 13 Juni 2025

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Rasistia Wisandjaning Primadineska, S.E, M.Sc.

HALAMAN PENGESAHAN**PENGARUH VIRAL MARKETING, ONLINE CUSTOMER REVIEW,
DAN BRAND AWARENESS TERHADAP MINAT BELI PADA COFFEE
SHOP DI D.I. YOGYAKARTA MELALUI MEDIA SOSIAL TIKTOK**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan penguji Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 3 Juli 2025

Yang terdiri atas:

Ketua Penguji

Anggota



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.



Rasistia W. Prinfadineska, S.E., M.Sc.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Pengaruh Viral Marketing, Online Customer Review dan Brand Awareness terhadap Minat Beli pada Coffee Shop di D.I. Yogyakarta melalui Media Sosial TikTok*".

Dengan ini saya menyatakan secara jujur bahwa skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Tidak terdapat bagian, baik sebagian maupun seluruh isi, yang merupakan salinan atau tiruan dari karya orang lain, baik dalam bentuk teks, simbol, maupun gagasan, yang saya klaim sebagai hasil pemikiran pribadi tanpa mencantumkan sumber atau memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya telah melakukan tindakan plagiarisme, baik disengaja maupun tidak, maka saya bersedia menarik kembali skripsi ini dan menerima segala konsekuensi yang berlaku. Termasuk di dalamnya, pembatalan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Yogyakarta,



ri pernyataan

Dila Listia Cahya Permata

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi

Rasistia W. Primadineska, S.E., M.Sc.

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji

Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

HALAM PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan nikmat kekuatan, kesehatan, dan keteguhan hati dalam menyelesaikan perjalanan panjang penyusunan skripsi ini, izinkan aku mempersembahkan karya ini sebagai bentuk cinta dan penghargaan terdalam kepada orang-orang yang paling berjasa dalam hidupku.

1. Untuk Almarhum Bapakku Tercinta, meskipun ragamu telah tiada dan tak lagi bisa kusapa, namun setiap langkahku selalu terasa ditemani oleh bayangmu. Aku masih ingat caramu mengajarkan arti tanggung jawab, kerja keras, dan kejujuran sejak aku kecil. Engkau adalah sosok pertama yang membuatku percaya bahwa mimpi bisa digapai dengan usaha dan doa. Doa-doamu yang mungkin tak pernah kudengar, aku yakin kini menjadi angin yang meniup layar perjalananku. Setiap tetes peluh dan air mata yang pernah kau curahkan untuk keluargamu, kini menjadi pondasi bagi perjuanganku. Bapak, andai kau masih di sini, aku ingin menunjukkan karya ini kepadamu... karya kecil dari anakmu yang tak henti-hentinya ingin membuatmu bangga, meski dari kejauhan yang tak lagi bisa dijangkau. Semoga damai dan bahagia menyertaimu di sisi-Nya.
2. Untuk Mamahku yang Sangat Aku Cintai, Mamah jadi sumber kekuatan yang paling nyata dalam hidupku. Di balik senyummu yang menenangkan, aku tahu ada lelah yang kau sembunyikan, ada tangis yang kau pendam sendiri demi menjaga semangat anak-anakmu. Terima kasih, Mah, untuk doa-doa

yang selalu kau panjatkan, bahkan saat aku sendiri lupa berdoa. Terima kasih atas setiap pelukan hangat, nasihat bijak, dan kesabaran yang tak pernah habis. Segala pencapaian ini, bukan hanya milikku—ini adalah milikmu juga. Karena tanpa Mamah, takkan pernah ada aku yang mampu berdiri hingga sejauh ini.

3. Untuk Masku dan Teteiku Tersayang. Terima kasih telah menjadi pendengar terbaik dikala aku mengeluh, penenang disaat aku gelisah, dan penyemangat saat aku hampir menyerah. Kalian mungkin tak selalu menampilkan rasa sayang dalam kata-kata, tapi aku tahu, setiap perhatian kecil, setiap dorongan, adalah bentuk cinta yang begitu tulus. Karya ini juga milik kalian, karena sebagian dari kekuatanku tumbuh dari kehadiran dan kasih kalian.
4. Dan yang terakhir, untuk diriku sendiri, Dila Listia Cahya Permata. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk terus berusaha dan menghargai setiap langkah yang telah ditempuh, meski tidak jarang merasa putus asa atas hal-hal yang belum membuahkan hasil. Terima kasih karena tetap menjadi pribadi yang gigih dan tidak menyerah untuk terus mencoba. Terima kasih telah memutuskan untuk tetap melanjutkan, meskipun proses penyusunan skripsi ini terasa begitu menantang. Kini semuanya telah diselesaikan dengan sebaik dan semaksimal mungkin—ini adalah pencapaian yang layak dirayakan. Semoga kamu selalu berbahagia di mana pun berada, Dila. Dengan segala kelebihan dan kekuranganmu, mari kita rayakan dirimu sendiri.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah 5-6)

“Hatiku tenang karena mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah
menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah
melewatkanmu”.

(Ummar bin Khattab)

“It will pass, everything you’ve gone through it will pass”

(Rachel Vennya)

“Aku membahayakan nyawa Ibu untuk lahir ke dunia. Jadi tidak mungkin aku
tidak ada artinya”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta kekuatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Viral Marketing*, *Online Customer Review* dan *Brand Awareness* melalui Media Sosial TikTok terhadap Minat Beli pada *Coffee Shop* di D.I. Yogyakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Skripsi ini bukanlah hasil dari usaha pribadi semata, melainkan buah dari dukungan, doa, bantuan, serta bimbingan dari banyak pihak yang telah memberikan motivasi dan semangat selama proses penulisannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si, selaku Ketua STIM YKPN Yogyakarta.
2. Ibu Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dorongan semangat, motivasi, saran serta bimbingan dengan baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ibu Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
4. Kedua Orang Tua Tercinta, Alm. Bapak Mohamad dan Ibu Nining atas cinta yang tak pernah padam, doa yang tiada henti, dan pengorbanan yang tak terhitung.

5. Mas ku dan Tete ku Tersayang, Mas iki dan Teh Rika yang selalu menjadi sumber kekuatan, tempat berbagi, dan penyemangat disaat lelah dan ragu melanda.
6. Kepada seluruh keluarga besar penulis, terima kasih telah memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial.
7. Kepada yang terkasih dan tersayang (Alimarwan, Kak Devina, Ami, Via, Kak Ebi, Arum, Rahman, Kak Verina, Aul, Aura, Nuwa, Nia, Dian, Helga, Bella, Linda dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan) yang telah menjadi tempat untuk berbagi cerita suka ataupun duka, yang senantiasa memberikan semangat, bantuan dan kebersamaan penulis selama penyusunan skripsi.
8. Semua pihak dan para responden yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi Penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang positif bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta,

Dila Listia Cahya Permata

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *viral marketing*, *online customer review*, dan *brand awareness* terhadap minat beli pada *coffee shop* di Daerah Istimewa Yogyakarta melalui media sosial TikTok. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jumlah responden sebanyak 107 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *Program IBM SPSS Statistics 26*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *viral marketing* berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli pada *coffee shop* di D.I. Yogyakarta, *online customer review* berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli pada *coffee shop* di D.I. Yogyakarta, dan *brand awareness* berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli pada *coffee shop* di D.I. Yogyakarta.

Kata Kunci: *Viral Marketing, Online Customer Review, Brand Awareness, Minat Beli*

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of viral marketing, online customer reviews, and brand awareness on purchase intention at coffee shops in the Special Region of Yogyakarta through the TikTok social media platform. The sampling technique used in this research is non-probability sampling, with a total of 107 respondents. Data analysis was conducted using multiple linear regression analysis with IBM SPSS Statistics 26. The results show that viral marketing has a significant positive effect on purchase intention at coffee shops in the Special Region of Yogyakarta, online customer reviews have a significant positive effect on purchase intention at coffee shops in the region, and brand awareness also has a significant positive effect on purchase intention at coffee shops in the Special Region of Yogyakarta.

Keywords: *Viral Marketing, Online Customer Review, Brand Awareness, Purchase Intention*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	III
HALAM PERSEMBAHAN	IV
MOTTO	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
ABSTRAK	IX
ABSTRACT	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Minat beli	11
2. <i>Viral Marketing</i>	13
3. <i>Online Customer Review</i>	14
4. <i>Brand Awareness</i>	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis.....	19
D. Kerangka Penelitian	21

BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Definisi Konsep.....	22
B. Definisi Operasional.....	23
C. Objek dan Subjek Penelitian	26
D. Jenis Penelitian.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Metode Analisis Data.....	29
BAB IV	34
GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN & ANALISIS DATA	34
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	34
B. Karakteristik Responden	36
C. Hasil Analisis Data.....	41
1. Uji Instrumen Penelitian	41
2. Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas)	44
3. Uji Asumsi Klasik.....	45
4. Uji Goodness of Fit (Kelayakan Model).....	47
5. Uji Hipotesis	48
6. Koefisien Determinasi (<i>adjusted R²</i>)	50
D. Pembahasan	51
BAB V.....	54
KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert Kuesioner Penelitian	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 4 Uji Normalitas.....	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Goodness of Fit	47
Tabel 4. 8 Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik t.....	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	21
---------------------------------------	----