

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN *WORD OF MOUTH* (WOM)
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN *COZY LIVING*
INTERIOR DESIGN DAN *FURNITURE CONTACTOR***



Oleh:

FITRA RACHMAD DINATA

16.1.02.10393

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN *WORD OF MOUTH* (WOM)
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN *COZY LIVING*
INTERIOR DESIGN DAN *FURNITURE CONTACTOR***



Oleh:

FITRA RACHMAD DINATA

16.1.02.10393

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN *WORD OF MOUTH* (WOM)
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN *COZY LIVING*
INTERIOR DESIGN DAN *FURNITURE CONTACTOR***

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

FITRA RACHMAD DINATA

NPM: 16.1.02.10393

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2021

**PENGARUH BAURAN PEMABARAN DAN WORD OF MOUTH (WOM)
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN COZY LIVING
INTERIOR DESIGN DAN FURNITURE CONTACTOR**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

FITRA RACHMAD DINATA

NPM : 16.1.02.10393

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 7 Desember 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.

2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi SI Manajemen

Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dr. Suwito, M.Si.

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadzrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Fitra Rachmad Dinata**

N.P.M : 16.1.02.10393

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN *COZY LIVING INTERIOR DESIGN* DAN *FURNITURE CONTACTOR*

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 7 Desember 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 7 Desember 2021
Yang membuat pernyataan,



Fitra Rachmad Dinata

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Fitra Rachmad Dinata
NPM : 16.1.02.10393
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 5 Maret 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anakke : 2/2
Alamat Rumah : Jalan Dupak I / 52 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Soekimin
Alamat Rumah : Jalan Dupak I / 52 Surabaya
Alamat Kantor : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tamat SD : SDN
Tamat SMP : SMP Hang Tuah 4 Surabaya
Tamat SMA : SMK Negeri 7 Surabaya
Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Jalan Menur Pumpungan no 30 Surabaya	1 – 10	2016 – 2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat	Jabatan
2013 – 2019	CV. Abdi Makmur	-	Staff Administrasi
2019 – 2021	Cozy Living Interior	-	Staff Administrasi & Gudang

Dibuat dengan sebenarnya

Fitra Rachmad Dinata

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, serta shalawat dan Salam senantiasa ditujukan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, karena atas hidayat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN *WORD OF MOUTH*(WOM) TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN *COZY LIVING INTERIOR DESIGN* DAN *FURNITURE CONTACTOR*”**.

Skripsi disusun sebagai salah satu persyaratan akademik pada program strata satu (S1) Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dengan segala keterbatasan dan kemampuan yang ada pada penulisan skripsi ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan bantuan, dorongan semangat serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini. Walaupun tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, tenaga dan kesabarannya untuk membimbing

serta memberikan saran, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa pengerjaan skripsi.
4. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian.
5. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf karyawan akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak membantu serta membimbing selama saya menjalani proses perkuliahan.
6. Pimpinan saya yaitu Bapak Marcel yang membantu saya agar bisa kuliah di STIESIA, selalu mendoakan saya dan mengizinkan saya untuk bimbingan pada saat jam kerja agar skripsi ini dapat selesai.
7. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Soekimin dan Ibu Narsis telah memberikan nasehat, dan doa yang tiada henti-hentinya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga setelah selesai menyusun skripsi ini saya bisa membahagiakan dan membanggakan bapak dan ibu.
8. Vivi Fitria Sari, Lusi Kartika Ruce, dan Deddy Nugroho terima kasih telah memberikan dorongan semangat yang tinggi, mendukung dan memberikan bantuan moril dan materiil, serta doa selama pengerjaan hingga terselesainya studi ini.
9. Seluruh teman kelas SMX-1 yang telah menjadi sahabat terhebat selama kegiatan perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya

serta turut memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Dan seluruh civitas akademika yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak hal yang masih belum sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dan semua pihak demi kesempurnaan skripsi yang penulis buat, sehingga dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak sebagaimana mestinya.

Surabaya, 7 Desember 2021

Fitra Rachmad Dinata

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Teoretis.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
1. Pengertian Pemasaran.....	9
2. Strategi Pemasaran	11
3. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	12

2.1.2	<i>Word of Mouth</i> (WOM).....	30
1.	Pengertian <i>Word of Mouth</i>	30
2.	Menciptakan <i>Word of Mouth</i>	33
3.	Pengukuran <i>Word of Mouth</i>	36
2.1.3	Minat Beli Ulang	42
1.	Pengertian Minat Beli Ulang	42
2.	Indikator Minat Beli Ulang	43
2.2	Penelitian Terdahulu	44
2.3	Rerangka Penelitian	46
2.4	Perumusan dan Pengembangan Hipotesis	47
BAB 3	METODE PENELITIAN	50
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian ..	50
3.1.1	Jenis Penelitian	50
3.1.2	Gambaran dari Populasi Penelitian	50
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	51
3.2.1	Penentuan Jumlah Sampel	51
3.2.2	Teknik Pengambilan Sampel	52
3.3	Teknik Pengumpulan Data	53
3.3.1	Jenis Data.....	53
3.3.2	Sumber Data	53
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data	54
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	54
3.4.1	Variabel	55
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	55
3.5	Uji Intrumen Penelitian	57
3.5.1	Uji Validitas.....	57
3.5.2	Uji Reliabilitas	57
3.6	Teknik Analisis Data	57
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	58
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	58

3.6.3 Uji Asumsi Klasik	59
3.6.4 Uji Kelayakan Model	60
1. Uji F.....	60
2. Uji Determinasi	61
3.6.5 Uji Hipotesis	62
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Hasil Penelitian.....	63
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.2 Karakteristik Responden	70
4.1.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	73
4.1.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	76
4.1.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	79
4.1.7 Hasil Uji Kelayakan Model.....	85
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis	86
4.2 Pembahasan	88
4.2.1 Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Ulang	88
4.2.2 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Minat Ulang	89
BAB 5 : PENUTUP	91
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Keterbatasan	92
5.3 Saran	93
JADWAL PENELITIAN	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Daftar Pelanggan <i>Cozy Living</i>	5
2. <i>Research Gap</i>	5
3. Jenis Kelamin Responden	71
4. Usia Responden	72
5. Pekerjaan Responden	72
6. Pendapatan Responden	73
7. Hasil Uji Validitas	75
8. Hasil Uji Reliabilitas	76
9. Analisis Statistik Deskriptif	77
10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	78
11. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	80
12. Hasil Uji Multikolinearitas	82
13. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	85
14. Hasil Uji Koefisien Determinasi	86
15. Hasil Uji T	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Rerangka Konseptual	47
2. Grafik Normal P-P Plot.....	81
3. Grafik Scatterplot	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Kuisisioner Penelitian	96
2. Data Responden	100
3. Tabulasi Jawaban Responden	107
4. Hasil Output SPSS	118
5. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	129
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	130
7. Berita Acara Penulisan Skripsi	131
8. Surat Ijin Riset STIESIA.....	132
9. Surat Keterangan Riset.....	133
10. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	134
11. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	135

