

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DIMEDIASI *WORD OF MOUTH* PADA WAIKI DIMSUM
CABANG GUBENG SURABAYA**



OLEH:

RACHMADILA YUNITA PUTRI ROMANSYAH

NPM: 19.1.02.12017

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DIMEDIASI *WORD OF MOUTH* PADA WAIKI DIMSUM
CABANG GUBENG SURABAYA**



OLEH:

RACHMADILA YUNITA PUTRI ROMANSYAH

NPM: 19.1.02.12017

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DIMEDIASI *WORD OF MOUTH* PADA WAIKI DIMSUM
CABANG GUBENG SURABAYA**

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

Oleh:

RACHMADILA YUNITA PUTRI ROMANSYAH

NPM: 19.1.02.12017

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI WORD OF MOUTH
PADA WAIKI DIMSUM CABANG GUBENG SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RACHMADILA YUNITA PUTRI ROMANSYAH
NPM : 19.1.02.12017

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 04 Maret 2023

Susunan Tim Penguji :

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

Anggota : 1. Drs. Ec. Yahya, M.M.

2. Sulistyio Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Khuzaini, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Rachmadila Yunita Putri Romansyah**

NPM : **19.1.02.12017**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI *WORD OF MOUTH* PADA WAIKI DIMSUM CABANG GUBENG SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 04 Maret 2023, 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 yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya 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, 04 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Rachmadila Yunita Putri R.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **Rachmadila Yunita Putri Romansyah**
NPM : 1910212017
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Juni 2001
Agama : Islam
JumlahSaudara/Anak yang ke : 4/3
Alamat : Jalan Simo Mulyo Baru 6A no.5 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : **Cucuk Woldy Romansyah**
Alamat Rumah : Jl. Simo Mulyo Baru 6A no.5 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Dukuh Kupang V/491 Surabaya Tahun 2013
2. Tamat SMP NEGERI 33 Surabaya Tahun 2016
3. Tamat SMA Ta`miriyah Surabaya Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VII	2019-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Di buat dengan sebenarnya

Rachmadila Yunita Putri R.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul **“PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI WORD OF MOUTH PADA WAIKI DIMSUM CABANG GUBENG SURABAYA”** Penulisan Skripsi ini digunakan memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana manajemen yang diperoleh dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Skripsi ini di buat tentunya atas bantuan oleh pihak-pihak terkait demi menyempurnakan skripsi yang disusun oleh penulis. Berangkat dari hal tersebut penulis mengucapkan rasa terima kasih dsan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Khuzaini, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang bermanfaat tentunya untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.

5. Kedua Orang tua tersayang saya yang telah memberikan motivasi dan doa kepada saya demi melalui pendidikan perguruan tinggi ini baik secara moril maupun materil.
6. Kepada kedua kakak kandung saya Kartika Martha Putri Romansyah dan Dessy Putri Romansyah yang telah banyak memberikan motivasi pada saat saya mengerjakan skripsi serta dukungan kepada saya.
7. Kepada Sahabat saya ale dan umam yang selalu memberikan dukungan serta semangat dan telah berkontribusi banyak dalam pengerjaan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan.
8. Teman-teman kelas SM-6 angkatan 2019 yang tentunya telah memberikan saya dorongan dan memberi semangat hingga proses skripsi ini selesai.
9. Kepada Teman-teman bimbingan skripsi saya yang selama proses bimbingan memberikan informasi dan solusi masalah kaitannya dengan proses penyusunan skripsi yang sedang ditempuh.
10. Kepada teman teman SMA saya yang telah banyak memberikan dukungan kepada saya.
11. Untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta

semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya, 04 Maret 2023

Rachmadila Yunita Putri R.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	12
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1. Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 <i>Social Media Marketing</i>	13
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i>	23
2.1.3 Keputusan Pembelian	26
2.2 Peneliti Terdahulu	29
2.3 Kerangka Konseptual	34

2.4 Pengembangan Hipotesis	35
2.4.1 Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> Terhadap Keputusan Pembelian	35
2.4.2 Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	36
2.4.3 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.4.3 Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> Terhadap Keputusan Pembelian dimediasi <i>Word Of Mouth</i>	38
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	39
3.1.1 Jenis Penelitian	39
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	39
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	40
3.2.2 Teknik Pengumpulan Sampel	41
3.3 Teknik Pengambilan Data	41
3.3.1 Jenis Data.....	41
3.3.2 Sumber Data	42
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	43
3.4.1 Variabel Penelitian.....	44
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	44
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.5.1 Partial Least Square(PLS).....	48
3.5.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	48
3.5.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	50
3.5.4 Pengujian Hipotesis	51
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	56

4.2 Analisis Data	59
4.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	59
1. Uji Validitas.....	59
a. Uji Validitas Konvergen (<i>Convergen Validity</i>)	60
b. Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	61
c. AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	62
2. Uji Reabilitas	63
a. Composite Reliability	63
b. Cronbach Alpha	64
4.2.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	65
1. Pengujian Model Struktural.....	65
a. Pengujian Model Struktural Pengaruh Langsung	66
b. Pengujian Model Struktural Pengaruh Tidak Langsung.....	67
2. Pengujian R-Square	68
4.2.3 Pengujian Hipotesis	69
4.3 Pembahasan	72
BAB 5 PENUTUP.....	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Keterbatasan.....	80
5.3 Saran	81
JADWAL PENELITIAN.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Penjualan Waiki Dimsum.....	3
2. Sakala Instrumen.....	43
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
5. Karakteristik Berdasarkan Transaksi Pembelian	55
6. Interval Kelas	56
7. Tangapan Responden Terhadap <i>Social Media Marketing</i>	57
8. Tangapan Responden Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	58
9. Tangapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	58
10. Hasil <i>Outer Loading</i>	60
11. Hasil <i>Cross Loading</i>	61
12. Hasil AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	62
13. Hasil <i>Composite Reliability</i>	63
14. Hasil <i>Cornbach Alpha</i>	64
15. Hasil <i>Original Sample</i> Pengaruh Langsung.....	66
16. Hasil <i>Original Sample</i> Pengaruh Tidak Langsung	67
17. Hasil <i>R-Square</i>	68
18. Hasil Uji Hipotesis	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Instagram Akun Bisnis @waikidimsum.sub	7
2. Diagram Konsumen Waiki Dimsum	8
3. Kerangka Konseptual	34
4. Model Penelitian <i>SmartPLS</i>	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	87
2. Tabulasi Data.....	91
3. Hasil <i>Output</i> PLS.....	95
4. Surat Tugas Bimbingan Skripsi.....	98
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	99
6. Surat Ijin Riset	100
7. Surat Keterangan Ijin Telah Riset	101
8. Sertifikat Hasil Penelitian	102
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	103
10. Hasil Plagiasi	104

