

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DIMEDIASI *WORD OF MOUTH* PADA LEKTANG
GALLERY MALANG**



Oleh:

RANI PUJI RAHAYU HIDAYATI

NPM: 20.1.02.12265

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DIMEDIASI *WORD OF MOUTH* PADA LEKTANG GALLERY
MALANG**



Oleh:

RANI PUJI RAHAYU HIDAYATI

NPM: 20.1.02.12265

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DIMEDIASI *WORD OF MOUTH* PADA LEKTANG GALLERY
MALANG**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana**

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh:

RANI PUJI RAHAYU HIDAYATI

NPM: 20.1.02.12265

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DIMEDIASI WORD OF MOUTH PADA LEKTANG GALLERY
MALANG**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

RANI PUJI RAHAYU HIDAYATI

NPM: 20.1.02.12265

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 17 Februari 2024

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.
2. Dr. Nur Laily, M.Si.

Dinyatakan memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Khuzaini, SE, M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **RANI PUJI RAHAYU HIDAYATI**

N.P.M : **20.1.02.12265**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI *WORD OF MOUTH* PADA LEKTANG GALLERY MALANG

Diajukan untuk diuji tanggal 17 Februari 2024, 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 saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan 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, 17 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Rani Puji Rahayu Hidayati

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rani Puji Rahayu Hidayati
NPM : 20.1.02.12265
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 01 Mei 2002
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Desa Turi, RT 06/RW 01, Kecamatan Turi,
Kabupaten Lamongan
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Masduqi
Alamat Rumah/Telepon : Desa Turi, RT 06/RW 01, Kecamatan Turi,
Kabupaten Lamongan
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat MI Qomarul Wathon Lamongan Tahun 2014
2. Tamat SMP Negeri 1 Turi Tahun 2017
3. Tamat SMK Negeri 1 Lamongan Tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-VII	2020-2024	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Rani Puji Rahayu Hidayati

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI WORD OF MOUTH PADA LEKTANG GALLERY MALANG**" dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Khuzaini, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dalam proses penyusunan skripsi ini dan memberi bimbingan dengan jelas dan bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
4. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M. Selaku dosen wali kelas SM 2 yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan penuh dalam perkuliahan sampai akhirnya terselesainya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang sangat berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada pimpinan Lektang Gallery Malang, Muhammad Bintang Widya Purnama yang telah memberikan ijin dan membantu dalam keberlangsungan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Kepada kedua orang tua saya, Masduqi dan Jetty Poedji Astuti, untuk beliau penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam bentuk dukungan dan fasilitas kepada saya untuk dapat menempuh pendidikan baik moral maupun materiil sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Kepada adik kandung saya, Lissa Kumalasari yang telah memberikan motivasi dan dukungan pada saat saya mengerjakan skripsi.
9. Kepada keponakan saya, Dhimas Maulana Yasid yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada sahabat seperjuangan saya dari semester awal hingga akhir, Nurul Novianti, Erlian Kusuma Dwi Susanti, dan Audrey Ajeng yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih atas kenangan indah bersama kalian selama ini.
11. Teman-teman dari kelas SM 2 yang selalu bersama-sama selama belajar di STIESIA Surabaya

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini sampai selesai, saya ucapkan banyak terima kasih

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 19 November 2023

Rani Puji Rahayu Hidayati



DAFTAR ISI

HALAMAN LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 <i>Social Media Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Rerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

- 2.4.1 Pengaruh *Social Media Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4.2 Pengaruh *Social Media Marketing* Terhadap *Word Of Mouth*..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4.3 Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4.4 Peran Mediasi *Word Of Mouth* atas Pengaruh *Social Media Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

BAB 3 METODE PENELITIAN..... **Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Obejek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.1 Jenis Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Teknik Pengambilan Sampel **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.2 Teknik Pengumpulan Sampel **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Teknik Pengambilan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1 Jenis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2 Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Variabel dan Definisi Operasional **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.1 Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2 Definisi Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1 PLS (*Partial Least Square*) **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2 Model Pengukuran (*Outer Model*)..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.3 Model Struktural (*Inner Model*) **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.4 Pengujian Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**

- 4.1 Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Analisis dengan <i>Partial Least Square</i> (PLS)	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	<i>Social Media Marketing</i> berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	<i>Social Media Marketing</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Word Of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	<i>Word Of Mouth</i> berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	<i>Social Media Marketing</i> berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian dimediasi <i>Word Of Mouth</i> ...	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3	Saran	Error! Bookmark not defined.
JADWAL	PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR	PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Penjualan Lektang Gallery Malang Tahun 2023	6
2. Penelitian Terdahulu	30
3. Skala Instrumen	43
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	55
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	56
7. Tanggapan Responden Terhadap <i>Social Media Marketing</i>	58
8. Tanggapan Responden Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	58
9. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	59
10. Uji Validitas Konvergen	61
11. Uji Validitas Diskriminan	62
12. Hasil AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	63
13. Hasil <i>Composite Reliability</i>	64
14. Hasil <i>Cronbach Alpha</i>	64
15. Hasil Model Struktural	65
16. Hasil <i>R-Square</i>	66
17. Hasil Uji Hipotesis (<i>P-Values</i>)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Data Pengguna Instagram di Dunia.....	2
2. Instagram Lektang Gallery Malang	5
3. Akun Instagram Lektang Gallery Malang	10
4. Diagram Lingkaran Konsumen Lektang Gallery	12
5. Rerangka Konseptual	34
6. Logo Lektang Gallery Malang.....	52
7. Grafik Algorithm.....	60
8. Grafik Bootstrapping.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	85
2. Hasil Tabulasi Tanggapan Responden	89
3. Analisis Deskriptif	101
4. Hasil Uji Analisis <i>Partial Least Square</i>	106
5. Surat Tugas Bimbingan	110
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	111
7. Surat Izin Riset	112
8. Surat Keterangan Selesai Riset	113
9. Berita Acara Penulisan Skripsi	114
10. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	115
11. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	116
12. Hasil Plagiasi	117