

PENGARUH WORD OF MOUTH DAN SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI KOPI DEKAKIANG

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN



Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Kadek Linda Dwipayanti ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 05 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. NIP.198505042015042001
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth* dan *Social Media Marketing* terhadap Keputusan Pembelian di Kedai Kopi Dekakiang" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya.

Singaraja, 06 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



Kadek Linda Dwipayanti
NIM. 2217041171

MOTTO

**"JANGAN TAKUT BERJALAN LAMBAT, TAKUTLAH JIKA BERHENTI
MELANGKAH"**



KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas asung kerta wara nugraha dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Dr.Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. dan Made Putri Ariasih. S.Si., M.M. yang dengan penuh tanggung jawab memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi, yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta I Nyoamn Suardita Yudana (Ayah), Made Sumberarini (Ibu), dan Ketut Eggy Widyastana (Adik), untuk doa, motivasi, dan nasihat yang terus diberikan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan tidak pernah henti dan tergantikan.

Terimakasih untuk semangat, dukungan, saran dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.

Serta perjuangan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk sahabat, teman-teman, kakak tingkat dan adik jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terimakasih.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth* dan *Social Media Marketing* terhadap Keputusan Pembelian di Kedai Kopi Dekakiang”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Made Putri Ariasih. S.Si., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Bapak Ida Bagus Made Mahadi selaku owner Kedai Kopi Dekakiang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.
9. Kedua orang tua (I Nyoman Suardita Yudana dan Made Sumberarini), saudara (Ketut Eggy Widyastana), serta keluarga besar yang selalu memberikan doa,

kasih sayang, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena adanya keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, demi penyempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang positif bagi semua pihak, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pendidikan.



Singaraja, 20 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 11
2.1 Keputusan Pembelian.....	11
2.2 <i>Word Of Mouth</i>	14
2.3 <i>Social Media Marketing</i>	16
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Terdahulu	19
2.5 Hubungan Antar Variabel	22
2.6 Kerangka Berpikir.....	24
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel penelitian	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	28

3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	29
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data.....	31
3.7	Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Deskripsi Data	36
4.2	Pengujian Asumsi	41
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.4	Koefisien Determinasi (R^2)	47
4.5	Pengujian Hipotesis.....	48
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.7	Keterbatasan Penelitian	60
4.8	Implikasi.....	61
BAB V PENUTUP		63
5.1	Rangkuman	63
5.2	Simpulan	65
5.3	Saran.....	65
DAFTAR RUJUKAN		68
LAMPIRAN		72



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	30
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4.1	Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Deskripsi Data Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3	Deskripsi Data Berdasarkan Pendapatan.....	37
Tabel 4.4	Deskripsi Data Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5	Deskripsi Data Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 4.6	Deskripsi Data Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	39
Tabel 4.7	Deskripsi Data Berdasarkan Sumber Informasi.....	40
Tabel 4.8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4.10	Hasil Uji Mutiolinearitas.....	44
Tabel 4.11	Hasil Heteroskedastitas.....	45
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.14	Hasil Uji Secara Simultan.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01	Data Jumlah Penjualan Per-Bulan Kedai Kopi..... 72
Lampiran 02	Data Jumlah Penjualan Per-Bulan Kopi Dekakiang..... 73
Lampiran 03	Kuisioner Penelitian..... 74
Lampiran 04	Data Responden..... 78
Lampiran 05	Tabulasi Data Responden..... 80
Lampiran 06	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reabilitas..... 83
Lampiran 07	Pengujian Asumsi, Analisis Statistik Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linear Berganda..... 87

