

**HUBUNGAN ANTARA WOM (KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT) DAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE SAMSUNG PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DI JAKARTA**

**AHMAD DIMYATI**

**8135132247**



*Building  
Future  
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2017**

***THE CORRELATION BETWEEN WOM (WORD OF MOUTH COMMUNICATIONS) AND QUALITY PRODUCT WITH PURCHASE DECISION SAMSUNG SMARTPHONE IN THE COMMERCE EDUCATION STUDENT FACULTY OF ECONOMICS IN STATE UNIVERSITY OF JAKARTA IN JAKARTA***

**AHMAD DIMYATI**  
**8135132247**



*Building  
Future  
Leaders*

*Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of Education at Faculty of Economic State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2017***

## ABSTRAK

**AHMAD DIMYATI**, Hubungan Antara *WOM* (Komunikasi dari mulut ke mulut) dan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi, selama 5 bulan terhitung sejak Maret 2017 sampai dengan Juli 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara *WOM* (komunikasi dari mulut ke mulut) dan kualitas produk dengan keputusan pembelian *smartphone* Samsung pada mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang pernah menggunakan *smartphone* Samsung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 110 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan antara  $X_1$  dengan  $Y$  adalah  $\hat{Y} = 35,05 + 0,6849X_1$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi  $Y$  atas  $X_1$  dengan uji *Lilliefors* menghasilkan  $L_{hitung} = 0,0840$ , sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 110$  pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,0844. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka galat taksiran  $Y$  atas  $X_1$  berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $1,43 < 1,65$ , sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu,  $152,48 > 3,91$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan  $r_{xy} = 0,765$ , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji  $t$  dan dihasilkan  $t_{hitung} = 12,348$  dan  $t_{tabel} = 1,66$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,765$  adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 58,54% yang menunjukkan bahwa 58,54% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh *WOM* (komunikasi dari mulut ke mulut). Sedangkan, persamaan regresi yang dihasilkan antara  $X_2$  dengan  $Y$  adalah  $\hat{Y} = 46,22 + 0,5296X_2$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi  $Y$  atas  $X_2$  dengan uji *Lilliefors* menghasilkan  $L_{hitung} = 0,0830$ , sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 110$  pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,0844. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka galat taksiran  $Y$  atas  $X_1$  berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $1,54 < 1,62$ , sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu,  $48,14 > 3,99$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan  $r_{xy} = 0,555$ , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji  $t$  dan dihasilkan  $t_{hitung} = 6,398$  dan  $t_{tabel} = 1,66$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,555$  adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 30,82% yang menunjukkan bahwa 30,82% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas produk.

**Kata Kunci : Keputusan Pembelian, *WOM* (komunikasi dari mulut ke mulut), Kualitas Produk.**

## **ABSTRACT**

**AHMAD DIMYATI**, *Relationship Between WOM (Word of Mouth Communication) and Product Quality with Samsung Smartphone Purchasing Decision to Student of Faculty of Economics Studies Program of Faculty of Economics, State University of Jakarta in Jakarta.*

*This research was conducted State University of Jakarta in Jakarta Student Study Program of Faculty of Economics Education, for 5 months since March 2017 until July 2017. The purpose of this research is to know the relationship between WOM (word of mouth communication) and product quality by decision The purchase of Samsung smartphones on the students of the Faculty of Economics Faculty of Economics Study Program of the State University of Jakarta in Jakarta. The research method used is survey method with correlational approach, the population used is all students of Education Studies Program Tata Commerce ever using Samsung smartphone. The sampling technique used is Purposive sampling technique of 110 people. The regression equation generated between  $X_1$  and  $Y$  is  $\hat{Y} = 35.05 + 0.6849X_1$ . Test analysis requirement is test of normality error estimation of regression  $Y$  over  $X_1$  with Lilliefors test yield  $L_{hitung} = 0,0840$ , while  $L_{tabel}$  for  $n = 110$  at significant level  $0,05$  is  $0,0844$ . Since  $L_{hitung} < L_{tabel}$  then the estimated error of  $Y$  over  $X_1$  is normally distributed. The regression linearity test yields  $F_{count} < F_{table}$  is  $1.43 < 1.65$ , so it is concluded that the regression equation is linear. From regression significance test yield  $F_{count} > F_{table}$  that is,  $152,48 > 3,91$ , so it can be concluded that the regression equation is significant. Product Moment correlation coefficient from Pearson resulted in  $r_{xy} = 0,765$ , subsequently tested significance of coefficient correlation by using  $t$  test and generated  $t_{hitung} = 12,348$  and  $t_{tabel} = 1,66$ . Thus, it can be concluded that the correlation coefficient  $r_{xy} = 0.765$  is positive and significant. Coefficient of determination obtained by  $58,54\%$  which indicate that  $58,54\%$  variable purchase decision determined by WOM (word of mouth communication). Meanwhile, the regression equation generated between  $X_2$  and  $Y$  is  $\hat{Y} = 46,22 + 0,5296X_2$ . Test requirement analysis is test normality error estimation regression  $Y$  over  $X_2$  with test Lilliefors yield  $L_{hitung} = 0,0830$ , while  $L_{tabel}$  for  $n = 110$  at significant level  $0,05$  is  $0,0844$ . Since  $L_{hitung} < L_{tabel}$  then the estimated error of  $Y$  over  $X_1$  is normally distributed. The regression linearity test yields  $F_{count} < F_{tabel}$  is  $1.54 < 1.62$ , so it is concluded that the regression equation is linear. From regression significance test yield  $F_{count} > F_{table}$  that is,  $48,14 > 3,99$ , so it can be concluded that the regression equation is significant. Product Moment correlation coefficient from Pearson produce  $r_{xy} = 0,555$ , then tested significance correlation coefficient by using  $t$  test and generated  $t_{hitung} = 6,398$  and  $t_{tabel} = 1,66$ . Thus, it can be concluded that the correlation coefficient  $r_{xy} = 0.555$  is positive and significant. Coefficient of determination obtained by  $30,82\%$  which shows that  $30,82\%$  variable purchase decision determined by product quality.*

**Keywords:** *Purchase Decision, WOM (Word of Mouth Communication), Product Quality.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Peguji	 .....	28 Juli 2017 .....
2. <u>Dra. Rohyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Penguji Ahli	 .....	28 Juli 2017 .....
3. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris	 .....	28 Juli 2017 .....
4. <u>Drs.. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Dosen Pembimbing I	 .....	28 Juli 2017 .....
5. <u>Drs. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Dosen Pembimbing II	 .....	28 Juli 2017 .....

Tanggal Lulus : 26 Juli 2017  
.....

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2017

Yang membuat pernyataan



Ahmad Dimyati

No. Reg. 8135132247

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Syukuri, nikmati, jalani”

“Dalam kehidupan pasti setiap manusia mengalami ujian dan cobaan. Tetapi dalam menjalani hidup manusia selalu lupa dengan kata SYUKUR, karena pada hakikatnya manusia hanya menerima pemberian dari ALLAH SWT, ketika kita selalu bersyukur, menikmati dan menjalani semua yang terjadi dalam hidup maka semua akan terlihat mudah dan indah”

- Ahmad Dimiyati

“Dan sesungguhnya Kami akan memberi balasan kepada orang-orang yang sabar dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”

(Qs: An-Nahl: 96)

Alhamdulillahirabbil'alamin.

Bersyukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Karena-Nya, saya dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya serta berkorban dalam memberikan moril dan materil selama ini, juga untuk semua orang yang telah mendoakan, mendukung, membantu, dan memberi semangat kepada saya.

Semoga mereka semua selalu dalam lindungan Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara *WOM* (komunikasi dari mulut ke mulut) dan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu, dan tenaga dalam membimbing penelitian ini.
3. Dr. Corry Yohana, MM selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga, khususnya untuk angkatan 2013, 2014, 2015, dan 2016 yang telah meluangkan waktunya.



7. Kedua orang tua tercinta, Bapak H. Rois Kamil dan Ibu Hj. Inah, serta kakak-kakak tersayang yang telah memberikan semangat berupa materil dan moril.
8. Tri Rahayu Sulistia Ningsih dan Nanda Adriansyah yang telah memberikan semangat dan doa.
9. Seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga, khususnya untuk angkatan 2013, 2014, 2015, dan 2016 yang telah meluangkan waktunya.
10. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga 2013 yang telah setia menemani dan memberikan segalanya selama perkuliahan.
11. Teman-teman seperjuangan (Yodi, Sandi, Fahmi, Sutan, Dedi, Stefanus, pigan, yogi dan kawan-kawan).

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa, dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2017

Ahmad Dimiyati