

**PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN (Survei Pada Pelanggan Salon Kecantikan
Casabella Matraman Jakarta Timur)**

**CINTYA NOVALINDA PUTRI
8223154578**



*Building
Future
Leaders*

**Karya Imiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH ON BUYING
DECISION (Survey Consumer Casabella Beauty Salon Matraman
East Jakarta)***

CINTYA NOVALINDA PUTRI

8223154578



*Building
Future
Leaders*

***This scientific paper arranged to meet one of the requirements to get the title of
the Experts Associate at Faculty Of Economics University of Jakarta***

MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM

DIPLOMA DEGREE

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

Cintya Novalinda Putri, 2019, 8223154578, judul karya ilmiah “Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Pelanggan Salon Kecantikan Casabella Matraman Jakarta Timur)”. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh Word of Mouth terhadap keputusan penggunaan salon kecantikan Casabella. Data yang digunakan pada penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan salon Casabella. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling*. Metode pengolahan data menggunakan metode Regresi Linear Sederhana. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *Word of Mouth* berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *R Square* sebesar 0,595 atau 59,5%, sedangkan sisanya 40.5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dalam penelitian ini juga diketahui bahwa *Word of Mouth* memiliki pengaruh yang paling positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian, hasil penelitian ini relevan dan pada saat yang sama mendukung teori keputusan pembelian.

Kata Kunci: Word of Mouth, keputusan pembelian, dan Analisis Regresi Linear Sederhana

ABSTRACT

Cintya Novalinda Putri, 2019, 8223154578, title of the research “The Influence Of Word of Mouth On Purchase Decision (Survey society Casabella Beauty Salon Matraman East Jakarta)”. DIII Marketing Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This research is to analyze the influence of word of mouth on buying decision of Casabella beauty salon. The data which is used in this research is primary data, collected from spreading one hundred questionnaires to Casabella’s consumers. This research use non-probability sampling and linier regression analysis in cultivating data. From the result of this research, known that word of mouth influence to purchase decision. Which is showing by value of R Square is 0,595 (59,5%), while 40,5.% is influence by other factors. In this research, also known that word of mouth have most positive and significant influence to buying decision. Thus, the result of the research is relevant and at the same time supports the theory of buying decision.

Keyword: Word of Mouth, Purchase Decision, and Regression Analysis.

Lembar Persetujuan Ujian

Dosen Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si.
NIP. 197206 171999 031 001



9 Agustus 2019

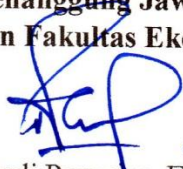
Jakarta, 9 Agustus 2019
Koordinator Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran






Dra. Sholikhah, MM
NIP. 19620623 199003 2 001

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwaha, E. S., M.Bus.
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>M. Edo S Siregar, SE, M.B.A.</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Ketua Penguji		9 Agustus 2019
3. <u>Dr. Christian W Wolor, SE, MM.</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Penguji Ahli		9 Agustus 2019
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si.</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing		9 Agustus 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ahli madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah 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 di kemudian 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, 16 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan,



Cintya Novalinda Putri
NIM. 8223154578

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah S.W.T yang telah memberikan karunia dan kasih sayang- Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan judul **Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Pelanggan Salon Kecantikan Casabella)**.

Penyusunan karya ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat guna mencapai gelar Ahli Madya di Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini terutama kepada:

1. Setyo Ferri Wibowo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
2. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Sholikhah MM Selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Kedua orang tua yang penulis cintai dan sayangi, yang dengan rasa cinta dan kasih sayangnya secara tulus telah mengurus, membesarkan, mendidik penulis hingga sekarang ini serta memberikan semangat dan doa yang tiada henti-hentinya kepada peneliti.
5. Seluruh dosen Universitas Negeri Jakarta (UNJ) yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama praktikan duduk di bangku perkuliahan

6. Virginia, Khairi, Alyssa, Andini, Oriza dan seluruh sahabat terdekat peneliti yang dengan segala hormat tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat teriring doa kepada peneliti agar dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih sangat jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan penulis dalam hal pengalaman dan wawasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran beserta masukan bahkan kritik yang dapat menambah pengetahuan dari pihak-pihak yang ada.

Jakarta, 16 Agustus 2019

Peneliti