

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN *ELECTRONIC*
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI VMJ MOBIL**

TUGAS AKHIR



**Oleh:
Diontama N.S.
NIM 1111001101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
MARET 2017**

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN *ELECTRONIC*
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI VMJ MOBIL**

TUGAS AKHIR

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Bakrie**



**Oleh:
Diontama N.S.
NIM 1111001101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
MARET 2017**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Diontama N. S.

NIM : 1111001101

Tanda Tangan : 

Tanggal : 21 Maret 2017

HALAMAN PENGESAHAN



Universitas Bakrie

PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI VMJ MOBIL

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Diontama N.S.

NIM : 1111001101

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie

Disetujui

Jakarta, 21 Maret 2017

Pembimbing,

Dominica Arni
Widyastuti, SE., MM.

Penguji 1,

Holila Hatta, S.Pd., MM

Penguji 2,

Muchsin Saggaff. S.,
M.Sc., MBA, Ph.D.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, taufik, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Informasi dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian”**

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian proposal tugas akhir ini.
2. Holila Hatta, S.Pd., MM selaku dosen pembimbing kedua yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan dan masa penyusunan proposal tugas akhir.
4. Rolan Sitompul selaku Ayah dari penulis, Indah Diana selaku Ibu dari penulis, serta keluarga yang telah memberikan segala dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
5. Ika Naomi selaku teman yang selalu memberikan dukungan moral disaat penulis dihadapi dengan masalah.
6. Dicky, Yohan, Rere, Rendy, Ghazi, Yudho, Gita, Fadhil, Eca, Meta, Iin, Tezsa, Aan, Abe, Adit, Krisnadi, Hasan, dan Gio selaku teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan yang berarti bagi penulis.
7. Ken, Tania, dan Restu selaku sahabat seperjuangan yang selalu menemani penulis dikala senang dan susah.
8. Teman-teman KKO selaku teman sekaligus keluarga yang telah membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan proposal tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan proposal tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait kedepannya.

Jakarta, 21 Maret 2017

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah:

Nama : Diontama N.S.
NIM : 1111001101
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Informasi dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian di VMJ Mobil

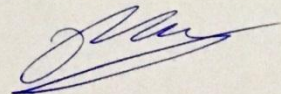
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Maret 2017

Yang Menyatakan,



Diontama N.S.

PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI VMJ MOBIL

Diontama N.S.¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi dan *electronic word of mouth* terhadap keputusan pembelian di VMJ Mobil. Semua data primer dan sekunder dikumpulkan. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi lainnya yang berkaitan. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Menggunakan teknik purposive sampling, sebanyak 100 responden. Kualitas Informasi diukur dengan 5 dimensi, dan *electronic word of mouth* diukur dengan 3 dimensi. Berbagai uji statistik seperti validitas, reliabilitas dan tes asumsi klasik digunakan. Melalui analisis regresi, ditemukan bahwa kualitas informasi dan *electronic word of mouth* memiliki efek positif pada keputusan pembelian secara simultan dan parsial.

Kata kunci : Kualitas informasi, *word of mouth*, Keputusan Pembelian, VMJ Mobil

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY AND ELECTRONIC WORD OF MOUTH ON PURCHASE DECISION AT VMJ MOBIL

Diontama N.S.²

ABSTRACT

This study is aimed to analyze the effect of information quality and electronic word of mouth on purchase decision at VMJ Mobil. Both primary and secondary data were gathered. Secondary data were gathered from various sources such as journals, books and other related publications. Primary data were collected using questionnaire which were distributed to the target respondents. Using a purposive sampling technique, a total of 100 respondents were gathered. Information quality was measured using 5 dimensions, and electronic word of mouth was measured using 3 dimensions. Various statistical tests such as validity, reliability and classical assumptions tests were employed. Using a regression analysis, it was found that information quality and electronic word of mouth have a positive effect on purchase decision both partially and simultaneously.

Keywords: Information Quality, Word Of Mouth, Purchase Decision, VMJ Mobil

² Student of Universitas Bakrie, Management Major

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Akademis.....	6
1.5.1 Manfaat Praktis.....	6
1.5.2 Manfaat Akademis.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	7
2.1 Keputusan Pembelian.....	7
2.2 <i>E-Marketing</i>	9
2.2.1 Kualitas Informasi.....	10
2.3 <i>Word of Mouth</i>	12
2.3.1 <i>Electronic Word of Mouth</i>	12
2.4 Penelitian Relevan.....	15
2.5 Kerangka Pemikiran.....	18
2.6 Hipotesis.....	18
III. METODE PENELITIAN	

3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Jenis Penelitian.....	20
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.3.1 Variabel Dependen	20
3.3.2 Variabel Independen.....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.4.1 Populasi.....	25
3.5.2 Sampel	25
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7 Metode Penelitian	27
3.8 Metode Analisis Data.....	27
3.8.1 Analisis Deskriptif	27
3.8.1.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	27
3.8.1.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	28
3.8.2 Uji Instrumen Data.....	28
3.8.2.1 Uji Validitas.....	28
3.8.2.2 Uji Reabilitas	28
3.8.2.3 Analisis Linear Berganda	29
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.8.3.1 Uji Multikolinearitas	30
3.8.3.2 Uji Heteroskedastisitas	30
3.8.4 Uji Hipotesis	30
3.8.4.1 Koefisien Determinasi(R^2)	30
3.8.4.2 Uji F.....	31
3.8.4.3 Uji T	31
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	32
4.1.1 Sejarah singkat VMJ Mobil	32
4.2 Analisis Deskriptif	32
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan Usia	32
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	33
4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan Pengeluaran per bulan	34
4.2.4 Analisis deskriptif jawaban responden	34

4.2.4.1 Kualitas Informasi	35
4.2.4.2 <i>Word of Mouth</i>	37
4.2.4.3 Keputusan Pembelian	39
4.3 Hasil dan Pembahasan	40
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	40
4.3.1.1 Uji Validitas	40
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	44
4.3.1.3 Analisis Linear Berganda.....	45
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.3.2.1 Uji Multikolinearitas	47
4.3.2.2 Uji Heterokedastitas	48
4.3.3 Uji Hipotesis	49
4.3.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.3.3.2 Uji F	50
4.3.3.3 Uji T	51
4.3.4 Pembahasan	52
V. KESIMPULAN, DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
5.2.1 Keterbatasan dan saran untuk peneliti selanjutnya	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Variabel Dependen	21
Tabel 3.2 Tabel Variabel Independen x1	22
Tabel 3.3 Tabel Variabel Independen x2	23
Tabel 3.1 Definisi Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	35
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Word Of Mouth</i>	37
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 100 responden	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas (30 Responden)	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas (100 Responden)	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Informasi.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Linear Sederhana Word of Mouth.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	50
Tabel 4.13 Hasil uji F.....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perangkat Akses Internet Indonesia Tahun 2016	1
Gambar 1.2 Grafik Alasan Mengakses Internet Indonesia Tahun 2016.....	2
Gambar 4.1 Grafik Usia Responden	33
Gambar 4.2 Grafik Pekerjaan Responden.....	34
Gambar 4.3 Grafik Pengeluaran per bulan Responden.....	34
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedaskitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	58
Lampiran 2 Hasil SPSS.....	61
Lampiran 3 Hasil jawaban kuesioner.....	71