

**EFEKTIVITAS *E-WOM* DALAM MENENTUKAN KEPUTUSAN
PEMILIHAN *COFFEE SHOP*
(STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI ZOMATO DI KOPI NALAR)**

SKRIPSI



Herlingga Rahadian

1161903081

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2020

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 : Herlingga Rahadian

NIM : 1161903081

Tanda Tangan :



Tanggal : 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Herlingga Rahadian
NIM : 1161903081
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Efektivitas *E-WOM* Dalam Menentukan Keputusan Pemilihan *Coffee Shop* (Studi Pada Pengguna Aplikasi Zomato Di Kopi Nalar)

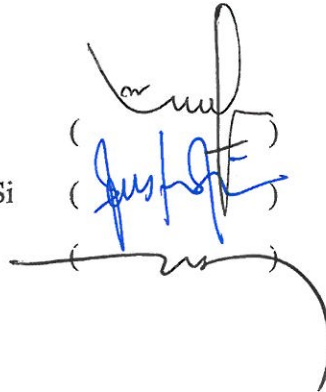
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu. Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Ir. Wahyuni Pudjiastuti, M.S.

Penguji I : Dr. Prima Mulyasari Agustini, S. Sos, M.Si

Penguji II : Dra. Suharyanti, M.S.M



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Februari 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis sanggup menyelesaikan penyusunan Tugas Karya Akhir ini dengan judul “Efektivitas *E-WOM* Dalam Menentukan Keputusan Pemilihan *Coffee Shop* (Studi Pada Pengguna Aplikasi Zomato Di Kopi Nalar)”.

Sejumlah nama dan sosok yang telah memberi warna dan nada untuk membentuk penulis menjadi seperti hari yang dinanti. Keberhasilan dalam penulisan Tugas Akhir tidak terlepas dengan doa, bantuan dan hembusan semangat dari banyak pihak yang memberikan goresan nyata di lembar dunia semasa kuliah semua nyata ini dihirup dengan kasih, semua takkan pernah tergapai kala lautan tanpa ada nafas dari biota – biota menjadikan sebuah keindahan dan kehidupan laut. Karena itu dengan bentuk terima kasih penulis ucapkan dan doa semoga Allah SWT memberikan nikmatnya kepada :

1. Ny Soepiah Mudjihardjo dan Ramlah Hanafi selaku eyang dan nenek penulis yang selalu memberikan doa disetiap waktunya, dukungan moril, materi, dan kasih sayang yang tiada henti.
2. Dra. Suharyanti, M.S.M, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie.
3. Ir. Wahyuni Pudjiastuti, M.S. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan binaan yang bermanfaat, mampu meluangkan waktunya, mengutarakan pikirannya, menyampaikan kritik dan saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan membantu dalam kelacaran semua urusan akademik .
4. Mas Taufik dan seluruh staff Program Studi Ilmu Komunikasi Kelas Karyawan Universitas Bakrie atas segala bantuan pengurusan proses akademik penulis.

5. Cahya Rizqina sebuah nama yang berperan besar, membimbing, memotivasi, dan mampu meredam emosi penulis dengan kata – kata yang menyejukan hati membuat pikiran tenang disetiap waktu.
6. Oka Noorsyah Putra, Yusuf Syayid Hakim Matondang, Andy Roheli Romadhon, Asyefi Muhammad, Indra Eka Nugraha, Fajar Putra Aulia, Joudy Septiem P, Lala Vania, Eva Leistari, Sally Kemalasar, M Ichsan Zainal, Jeriel Kolobinti, Putri Abdian Syahona.
7. Teman – teman yang sampai saat ini masih terjaga hubungan baiknya walau tidak seperti sediakala namu kalian masih mewarnai kehidupan penulis.
8. Chuniasih, Amanda Putri, Tria Apriliani, Abdullah Ahlani, Gerry Anggrahito K, Adella Miranda R. Orang – orang yang banyak memberikan warna, pengetahuan, dan waktu demi memudahkannya penulis mencapai deadline penulisan skripsi, pertemuan satu ruang menjadi sebuah keluarga Fabelio Panglima Polim.
9. Muhammad Islam, Ria Rahmawati, Puti Nidia Isni, Annida Shabrina, M. Naufal Allam, Bella Sabrina, Arief Aditya, Audrey Anindita, Fajar Maulana Triwinata, Hanum Rachmayanti, Hera Riana, Nadya Rizkiyanti, Aksa Abiyoso, Rayhan Swasono, Riska Triswinanda, Auldry Claudia, Andy Syarifa, Ibrahim Aqimmudhin, Rizka Dwita, dan Viora Tiffanisa. Nama – nama yang menghiasi dan memberi insight kehidupan di Universitas Bakrie.
10. Teman-teman satu kelas marcomm A dan B batch 7 angkatan 2017/2018.
11. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi Kelas Karyawan Universitas Bakrie yang telah mengajar penulis selama satu setengah tahun. Terima kasih atas pemberian ilmu yang begitu berharga.

Tanpa mereka diri ini bukan siapa – siapa, dengan cara apa bisa menjadi sesuatu? Tidak pernah tahu doa apa saja yang dipanjatkan, tak pernah tahu sebesar apa menyimpan harapan, tak pernah mengerti yang menjadi tujuan. Bahkan, saat hati sedang dalam titik lemahnya. Mereka tetap mampu membangun rasa kepercayaan. Semoga atas segala kebbaikannya yang diberikan dengan ikhlas kepada penulis dapat menjadi amal baik yang diterima oleh Allah SWT, meski Tugas Karya Akhir ini jauh dari sempurna, berharap memberikan manfaat bagi penulis dan khususnya bagi para pembaca.

Jakarta, 21 Februari 2020

Herlingga Rahadian

NIM: 1161903081

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Herlingga Rahadian
NIM : 1161903081
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada

Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

EFEKTIVITAS *E-WOM* DALAM MENENTUKAN KEPUTUSAN PEMILIHAN
COFFEE SHOP (STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI ZOMATO DI KOPI NALAR)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 Februari 2020

Yang menyatakan



Herlingga Rahadian

EFEKTIVITAS *E-WOM* DALAM MENENTUKAN KEPUTUSAN PEMILIHAN *COFFEE SHOP* (STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI ZOMATO DI KOPI NALAR)

Herlingga Rahadian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa efektivitas *electronic word of mouth* pada keputusan pemilihan. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner skala Likert secara langsung ke 100 responden laki – laki dan perempuan yang membeli kopi di Kopi Nalar. Studi ini menggunakan *sampling purposive* dengan metode kuantitatif. Analisis data teknik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menyatakan bahwa *electronic word of mouth* memiliki efek positif dan kontribusi pada variabel pengambilan keputusan sebesar 47,9% dan pengaruhnya nyata pada pengambilan keputusan dalam memilih *coffee shop* di Kopi Nalar.

Kata kunci: *elektronik word of mouth*, keputusan pemilihan, *coffee shop*.

EFFECTIVENESS OF E-WOM IN DETERMINING THE DECISION OF SELECTION COFFEE SHOP (STUDY ON THE USERS OF ZOMATO APPLICATION IN KOPI NALAR)

Herlingga Rahadian

ABSTRACT

This research aims to analyze the effectiveness of electronic word of mouth on election decisions. Quantitative research was conducted by spreading the Likert scale questionnaire directly to 100 male and female respondents who bought coffee at Kopi Nalar. This study uses purposive sampling with quantitative methods. The analysis of the data taknik used is a simple linear regression analysis. The results of the study stated that electronic word of mouth has positive effect and contribution to the decision-making variable of 47.9% and its effect on decision making in choosing coffee shop at Kopi Nalar.

Keywords: Electronic word of mouth, election decision, coffee shop.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT.....	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR PUSTAKA	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XI
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	8
2.1. Definisi Konsep dan <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya	8
2.1.1 Tinjauan Pustaka Terkait Dengan Penelitian Sebelumnya	8
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.2.1 Pengertian Komunikasi Pemasaran	16
2.2.2.2 Electronic Word of Mouth	16
2.2.3 Pengertian Perilaku Konsumen.....	20
2.2.4 Consumer Lifestyle.....	21
2.2.5 Budaya Kopi	22
2.2.6 Keputusan Pembelian (Purchase Decision).....	23
2.2.6.1 Proses Pengambilan Keputusan Pelanggan	24

2.2.7 Coffee Shop	27
2.2.8 Stimulus Respons.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1. Metode Penelitian	32
3.1.1 Model Penelitian	32
3.2. Populasi dan Sampling.....	32
3.2.1. Populasi	32
3.2.2. Sampling	32
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1. Sumber Data	33
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	33
3.4. Definisi Operasional Variabel	34
34.1. Definisi Variabel	34
34.2. Operasional variabel.....	35
3.5. Metode Analisis Data.....	36
3.5.1. Teknik Pengujian Keabsahan Data	37
35.1.1. Uji Validitas	37
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	38
3.5.2 Uji Hipotesis.....	38
3.5.2.1 Koefesien Determinasi (R^2).....	39
3.5.2.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	39
3.6. Keterbatasan Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1. Kopi Nalar	40
4.1.2. Zomato	40
4.2. Hasil Penelitian	41

4.2.1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	41
4.2.1.1. Karakter Responden	41
4.2.1.2. Analisis Pernyataan Responden.....	44
4.2.1.2.1 Variable Electronic Word of Mouth	44
4.2.2. Keputusan Memilih.....	50
4.2.2.1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	52
4.2.2.2. Hasil Pengujian Validitas.....	52
4.2.3. Hasil Pengujian Validitas.....	54
4.2.4. Hasil Pengujian Hipotesis	55
4.2.3.1 Hasil Uji Hipotesis Analisis Koefisiensi Determinasi (R ²).....	55
4.2.3.2 Hasil Uji t	55
4.2.5. Pembahasan	56
4.3.1 Efektivitas Kualitas Informasi Pada E-wom dalam Menentukan Keputusan Pemilihan Coffee Shop bagi Pengguna Aplikasi Zomato di Kopi Nalar	57
4.3.2 Efektivitas Kuantitas Informasi Pada E-wom dalam Menentukan Keputusan Pemilihan Coffee Shop bagi Pengguna Aplikasi Zomato di Kopi Nalar	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran.....	62
5.2.1 Saran Akademis	62
5.2.2 Saran Praktis	62
DAFTAR PUSTAKA	63
Lampiran	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	11
Tabel 3.1 Skala likert.....	34
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	35
Tabel 4.1 Nilai Rentang dan Kategori.....	44
Tabel 4.2 Informance Relevance.....	44
Tabel 4.3 Information Timeless.....	45
Tabel 4.4 Information Accuracy.....	46
Tabel 4.5 Value Added	48
Tabel 4.6 Product Ranking.....	49
Tabel 4.7 Information Quantit.....	50
Tabel 4.8 Pengenalan Kebutuhan	50
Tabel 4.9 Pencarian Informasi.....	51
Tabel 4.10 Evaluasi Alternatif.....	51
Tabel 4.11 Keputusan Pembelian	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Data Validitas Variabel X dan Y.....	53
Tabel 4.13 Uji Realibilitas.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefien Determinasi	55
Tabel 4.15 Hasil Uji t	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Portofolio Produk Wisata	3
Gambar 2.1 Dimensi E-wom.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	43
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pernah Membeli Kopi di Kopi Nalar	43