

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth Communications* Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk ADDIC’TEA di Bandung” . Penyusunan tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.

Selama penyusunan tugas akhir, banyak pihak yang terlibat yang telah memberikan banyak bantuan dan dorongan terutama dukungan dari Bapak Bambang Suryono dan Ibu Martina selaku kedua orang tua dari penulis. Pada kesempatan ini juga, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Jurry Hatammimi, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan arahan, pengetahuan, saran serta motivasi kepada penulis selama penyusunan tugas akhir;
2. Ibu Citra Kusuma Dewi SE., MBA dan Bapak Fajar Sidiq Adi Prabowo, SE., MBA selaku dosen penguji seminar proposal dan sidang akhir tugas akhir yang telah memberikan kritik serta saran yang membangun untuk tugas akhir ini;
3. Ibu Nora Amelda Rizal, IR.MSC. (ENG.), MM selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan, saran serta motivasi kepada penulis;
4. Mariana Pratiwi selaku kakak dari penulis, Igo, Lius, dan Kevin selaku adik dari penulis serta keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan, nasihat, motivasi dan kasih sayang kepada penulis;
5. Odi Heriyano yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, nasihat, dan membagi pengetahuan kepada penulis selama mengerjakan tugas akhir ini;
6. Beta Asni, Dinda Ayu, Femi, Abadea, Eva Artasari, Ayundya, Anindita, Mirani Purbasari, Nindy Sari selaku sahabat-sahabat penulis sejak SMA hingga sekarang yang tak henti-hentinya memberikan dukungan serta semangat kepada penulis selama mengerjakan tugas akhir;
7. Mayvani Eka Putri, Genizka Junia, Rio Kurniawan, dan Isnaini Desnitasari selaku sahabat penulis selama masa kuliah di Telkom University ini yang telah memberikan dukungan, masukan, doa dan membagi pengetahuan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir;
8. Oxy Eka Nabella, Rani Ervan, Andriani, Nisa Nastiti, Meiliza Dwi Putri, Tsuraya Munira dan seluruh teman-teman Studio Kost yang telah memberikan nasihat, dukungan dan doa kepada penulis untuk kelancaran penyusunan tugas akhir ini;
9. Rekan-rekan MBTI C 2010 yang menjadi teman terdekat bagi penulis selama masa perkuliahan;
10. Seluruh civitas akademika Telkom University, mulai dari rektor, staf pengajar, sekretariat, satpam, driver bus kampus dan mahasiswa khususnya angkatan 2010;

11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap tugas akhir ini adalah karya yang mampu memberikan manfaat bagi para pembaca umumnya. Penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang masih dalam proses pembelajaran. Dengan demikian penulis menerima kritik serta saran yang membangun dan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dan semoga dapat berkarya lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Bandung, Oktober 2014

Winey Dwi Wardani  
1201100081

## DAFTAR ISI

|                                                                |                                     |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| DAFTAR TABEL.....                                              | 6                                   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                             | 7                                   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                           | 8                                   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1 Gambaran Objek Penelitian .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1.1 Sejarah Singkat ADDIC'TEA.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1.2 Gambaran Umum ADDIC'TEA .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1.3 Target Market.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1.4 Visi dan Misi ADDIC'TEA .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5 Kegunaan Penelitian .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5.1 Kegunaan Teoritis .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis .....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.1 Komunikasi Pemasaran.....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2 <i>Word of Mouth Communications</i> .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.3 Perilaku Konsumen .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.4 Proses Keputusan Pembelian Konsumen ...                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                                                     |                                     |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2 Variabel Penelitian, Operasi Variabel dan Skala Pengukuran..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.1 Variabel Penelitian.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.2 Skala Penelitian dan Pengukuran.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3 Tahapan Penelitian.....                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.1 Populasi.....                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.2 Sampel.....                                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.3 Teknik Sampling .....                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5 Pengumpulan Data .....                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.1 Uji Validitas .....                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.8 Uji Asumsi Klasik Regresi Berganda .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.8.1 Uji Normalitas.....                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.8.2 Uji Multikolinearitas .....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.8.3 Uji Heterokedastisitas .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.9 Pengujian Hipotesis .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.9.3 Koefisien Determinasi (R square).....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ...                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2 Analisis Deskriptif .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.1 Variabel Word of Mouth Communications (X).....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.2 Variabel Proses Keputusan Pembelian (Y).....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                                                     |                                                                 |                                     |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 4.3                                                                 | Pengaruh Word of Mouth Communications terhadap Proses Keputusan | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.1                                                               | Pengujian Asumsi Klasik.....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.2                                                               | Analisis Regresi Linear Berganda.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.3                                                               | Koefisien Determinasi.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.4                                                               | Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.5                                                               | Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.4                                                                 | Pembahasan.....                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.4.1                                                               | Pembahasan Hasil Pengujian Word of Mouth Communications         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.1                                                                 | Kesimpulan .....                                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2                                                                 | Saran .....                                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2.1                                                               | Bagi Perusahaan.....                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2.2                                                               | Bagi Peneliti Selanjutnya .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                |                                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN 1 KUISIONER PENELITIAN .....                               |                                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN 2 OUTPUT SPSS .....                                        |                                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN 3 TABULASI.....                                            |                                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN 4 TRANSKRIP WAWANCARA PENULIS DENGAN OWNER ADDIC'TEA ..... |                                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                     |                                     |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Tabel 1. 1 | Produsen Thai tea.....                                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 1 | <i>Elements of Word of Mouth Communication</i> ....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2. 2 | Penelitian Terdahulu .....                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 1 | Operasional Variabel .....                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 2 | Skala Likert.....                                                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 3 | Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth Communications</i> (X)                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 4 | Hasil Uji Validitas Variabel Proses Keputusan Pembelian (Y)                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 5 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Word of Mouth Communications</i> (X)             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 6 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Proses Keputusan Pembelian (Y)                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 7 | Kategori Persentase.....                                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.1  | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.2  | Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.3  | Profil Responden Berdasarkan Usia .....                                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.4  | Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.5  | Kategori Persentase.....                                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.6  | Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Talking</i>                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.7  | Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Promoting</i>                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.8  | Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Selling</i>                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.9  | Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Word of Mouth Communications</i> ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.10 | Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Pengenalan Masalah                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.11 | Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Pencarian Informasi                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.12 | Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Evaluasi Alternatif                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.13 | Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Keputusan Pembelian                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.14 | Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Pasca Pembelian                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.15 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Proses Keputusan Pembelian                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.16 | Uji Multikolinearitas.....                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.17 | Hasil Estimasi Persamaan Regresi.....                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.18 | Koefisien Determinasi .....                                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.20 | Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F).....                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.21 | Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 2 Perbandingan Pemasaran di Sosial Media Twitter Antara King Thai Tea, Mimichan dan ADDIC'TEA.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 ADDIC'TEA di Dalam Media Sosial *Instagram***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Fenomena Thai tea di Sosial Media *Instagram***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 1 Grafik penjualan ADDIC'TEA dari tahun 2012-2013**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Elemen-elemen dalam Proses Komunikasi....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Model Perilaku Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 Model Kerangka Pemikiran .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Langkah Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Garis Kontinum Variabel *Talking*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel *Promoting* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel *Selling* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Garis Kontinum Sub Variabel Pengenalan Masalah**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Garis Kontinum Sub Variabel Pencarian Informasi**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Garis Kontinum Sub Variabel Evaluasi Alternatif**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 Garis Kontinum Sub Variabel Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 Garis Kontinum Sub Variabel Perilaku Pasca Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 Uji Normalitas dengan Menggunakan Metode Grafik Plot**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 Uji Heteroskedastisitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 11 Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho Pada Uji Simultan Terhadap Proses keputusan pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 12 Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho *Talking* Terhadap Proses Keputusan Pembelian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 13 Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho *Promoting* Terhadap Proses Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 14 Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho *Selling* Terhadap Proses Keputusan Pembelian .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                               |                              |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------|
| LAMPIRAN 1 KUISIIONER PENELITIAN .....                        | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN 2 OUTPUT SPSS .....                                  | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN 3 TABULASI.....                                      | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN 4 TRANSKRIP WAWANCARA PENULIS DENGAN OWNER ADDIC'TEA | 67                           |