

**PENGARUH *WORD OF MOUTH (WOM)*, KELENGKAPAN
PRODUK, DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA INDOMARET TANAH
KUNING DI KELURAHAN KIJANG KOTA**

**MUHAMAD FARHAN HAMDANI
NIM: 2004020089**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Muhamad Farhan Hamdani
Nim : 2004020089
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), Kelengkapan Produk,
Dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian
Pada Indomaret Tanah Kuning di Kelurahan Kijang Kota.

Disetujui untuk digunakan dalam (Seminar Proposal/Seminar Hasil/Sidang
Skripsi)

Tanjungpinang, 22 Januari 2024

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



H.J. IRANITA, SE., M.Si
NIDN. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



ABDUL JALAL, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



ABDUL JALAL, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhamad Farhan Hamdani
Nim : 2004020089
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), Kelengkapan Produk, dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Indomaret Tanah Kuning di Kelurahan Kijang Kota.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Hj. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Bunga Paramita, SE., M.Si NIDN. 0012018402	Ketua Penguji		29/1/2024
<u>Hj. Iranita, SE., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		31/1/2024
<u>Edinur Ilham, SE., M.E</u> NIP.199103072022031006	Penguji II		29/1/2024
<u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Penguji III		29/1/2024
Mirza Ayunda Pratiwi, SE., M.Sc NIP. 198207032015042001	Penguji IV		29/1/2024

Tanggal Lulus: 22 Januari 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Maritim



Dr. Hj. Asmaul Husna, SE., MM. Ak. CA
NIDN. 1001077101

Ketua Program Studi
Manajemen

Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Muhamad Farhan Hamdani
Nim : 2004020089
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh *Word Of Mouth* (WOM), Kelengkapan Produk, dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Indomaret Tanah Kuning di Kelurahan Kijang Kota.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah 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 Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 22 Januari 2024

Vera membuat pernyataan,

(Muhamad Farhan Hamdani)

NIM. 2004020089

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menuntaskan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Word Of Mouth (WOM)*, Kelengkapan Produk, dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Indomaret Tanah Kuning di Kelurahan Kijang Kota” dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat juga salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi pemberi cahaya dalam kehidupan umat manusia. Penyusunan skripsi ini berguna sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulis menyadari bahwa dengan adanya bantuan dan dukungan serta dorongan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terimakasih kepada kedua orang tua yang tercinta Ayahanda Taherman dan Ibunda Desi Arnita yang telah memberikan segenap Do'a dan rasa penuh cinta dan kasih sayang, serta memberikan sarana dan prasana bagi penulis.
2. Terimakasih kepada abang dan kedua adik tercinta Andre Hermawan Saputra, Syifa Aulia Hamdani, dan Azka Alghifari Ramadhan yang telah memberikan segenap Do'a, dukungan dan rasa penuh kasih sayang.
3. Terimakasih kepada Pihak Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Rektor Bapak Prof.Dr. Agung Dhamar Syakti S.Pi, DEA.

4. Terimakasih kepada Pihak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Dekan Ibu Dr. Asmaul Husna, S.E, Ak, MM.,Ca.
5. Terimakasih Kepada Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang Dijabat Oleh Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si
6. Terimakasih Kepada Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat Oleh Ibu Kiki Wulandari,S.E., M.M.
7. Terimakasih kepada Pihak Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang diketuai oleh Bapak Abdul Jalal, S.E, M.Si
8. Terimakasih Kepada Dosen Pembimbing I Yaitu Ibu Hj.Iranita,S.E.,M.Si yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
9. Terimakasih Kepada Dosen Pembimbing II Yaitu Bapak Abdul Jalal, S.E.,M.Si yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
10. Terimakasih kepada seluruh dosen-dosen di jurusan manajemen yang selama ini telah banyak berperan memberikan pengalaman serta pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
11. Terimakasih Kepada Teddy Prayoga Pangestu, Muhammad Hanif, Muhammad Naufal Indrawan, Khoerul Anwar, Deni Prayogi dan Nur Alamsyah yang tergabung dalam grup "Pejuang Skripsi 3,5 tahun", yang

telah setia menjadi teman diskusi selama penelitian ini berjalan dan memberikan semangat pada penulis.

12. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 yang selalu menjalin silaturahmi.
13. Terimakasih kepada pihak Indomaret Tanah Kuning yang telah menerima dan bersedia meluangkan waktu serta memberikan sarana dalam penelitian berlangsung hingga selesai.
14. Terimakasih kepada Kak Diah dan Abang Gusti Ade Saputra selaku tim dan kepala toko dari Indomaret Tanah Kuning yang telah menerima dan bersedia meluangkan waktu serta memberikan sarana dalam penelitian hingga selesai.

Akhirnya penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membantu. Dengan segala keterbatasan baik itu dari segi biaya, pengetahuan, waktu kemampuan penulis telah berusaha dengan maksimal dalam menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini, akhir kata penulis mengharapkan kritik dan saran demi membangun perbaikan dimasa yang akan datang.

Tanjungpinang, 22 Januari 2024



Muhamad Farhan Hamdani

ABSTRAK

Muhamad Farhan : Pengaruh *Word of Mouth (WOM)*, Kelengkapan Produk, dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Indomaret Tanah Kuning di Kelurahan Kijang Kota.
Hamdani 2023
Dosen Pembimbing : Hj. Iranita. SE., M.Si
Abdul Jalal, SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *Word Of Mouth*, Kelengkapan Produk dan *Store Atmosphere* mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian pada Indomaret Tanah Kuning di Kelurahan Kijang Kota. Populasi yang ada belum diketahui secara pasti jumlahnya. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dengan menggunakan metode *Non-probability sampling* atau pengambilan sample secara kebetulan (*accidental Sampling*). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pada kuisioner dilakukan test validitas dan reliabilitas. Data analisis menggunakan analisis regresi linear berganda, termasuk uji t, uji F dan determinasi (R^2). Penelitian dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,66088 Variabel *Word Of Mouth* (X1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,740, Kelengkapan Produk (X2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5.613, dan *Store Atmosphere* (X3) diperoleh nilai sebesar 4,953. berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hasil uji F diperoleh nilai F hitung 77,860 dengan nilai F_{tabel} 2,701 mengidentifikasi bahwa variabel *Word Of Mouth* (X1), dan Kelengkapan Produk (X2), dan *Store Atmosphere* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y). Berdasarkan uji koefisien determinasi, sekitar 70% variabel Keputusan Pembelian (Y) dipengaruhi oleh variabel *Word Of Mouth* (X1) dan Kelengkapan Produk (X2) dan *Store Atmosphere* Sisanya 30% dipengaruhi oleh faktor yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : *Word Of Mouth (WOM)*, Kelengkapan Produk, *Store Atmosphere* dan Keputusan Pembelian

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Pembatasan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penelitian.....	12
BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	14
2.1 Kajian Pustaka	14

2.1.1	<i>Word Of Mouth</i>	14
2.1.2	Kelengkapan Produk	18
2.1.3	<i>Store Atmosphere</i>	20
2.1.4	Keputusan Pembelian	25
2.2	<i>Review</i> Penelitian Terdahulu	32
2.3	Kerangka Pemikiran	38
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	39
2.4.1	<i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	39
2.4.2	Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	40
2.4.3	<i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	40
2.3	Hipotesis	41
BAB 3 :	METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	43
3.1.1	Objek Penelitian.....	43
3.1.2	Ruang Lingkup Penelitian	43
3.2	Metode Penelitian	43
3.3	Operasionalisasi Variabel	44
3.3.1	Variabel Dependen	44
3.3.2	Variabel Independen	45
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.4.1	Sumber Data	48
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	48

3.5 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	49
3.5.1 Populasi.....	49
3.5.2 Sampel.....	49
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.6 Metode Analisis	53
3.6.1 Uji Kualitas Data	54
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	56
3.6.3 Analisis Regresi Berganda	57
3.6.4 Uji Hipotesis.....	58
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.1 Profil Perusahaan	61
4.1.2 Lokasi Perusahaan	62
4.1.3 Visi Misi dan Motto.....	62
4.1.4 Struktur Organisasi	63
4.1.5 Bidang Pekerjaan	64
4.1.6 Distribusi Responden.....	67
4.1.7 Karakteristik Responden.....	67
4.1.8 Deskripsi Tanggapan Responden Penelitian	72
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	79
4.2.1 Teknik Analisis Data	79
4.2.2 Uji Kualitas Data	81
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	85

4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda	90
4.2.5 Uji Hipotesis	92
4.2.6 Pembahasan Hipotesis.....	97
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....
RIWAYAT HIDUP.....

