

**“PENGARUH *ETNOSENTRISME*, *WORD OF MOUTH (WOM)* DAN
LINGKUNGAN SOSIAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
ANGKRINGAN CAK JO KLITHIK PONOROGO”**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Elsa Wahyu Cahya Ardila

NIM : 19414916

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
TAHUN 2024**

**“PENGARUH *ETNOSENTRISME*, *WORD OF MOUTH (WOM)* DAN
LINGKUNGAN SOSIAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
ANGKRINGAN CAK JO KLITHIK PONOROGO”**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Elsa Wahyu Cahya Ardila

NIM : 19414916

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Etnosentrisme, Word Of Mouth* (WOM)
dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Angkringan Cak Jo Klithik
Ponorogo
Nama : Elsa Wahyu Cahya Ardila
NIM : 19414916
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 20 Mei 2000
Program Studi : Manajemen

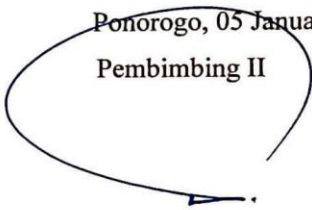
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun
skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I


Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M. Kom
NIDN. 0025057401

Ponorogo, 05 Januari 2024

Pembimbing II


Dr. Wijianto, SE., MM
NIDN. 0726048505

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Hadi Sumarsono, SE., M. Si.
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji

Ketua


(Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M. Kom)
NIDN. 0025057401

Sekretaris


(Naning Kristiyana, SE., MM)
NIDN. 0721117501

Anggota


(Wahna Widhianingrum, SP., MM)
NIDN. 0707118602

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Etnosentrisme*, *Word Of Mouth* (WOM) dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo. Sampel dalam penelitian ini yakni 96 responden. Tahapan pengujian yang digunakan meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji koefisiensi determinasi dan uji hipotesis. Analisis yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa : (1) *Etnosentrisme* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (2) *Word Of Mouth* (WOM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (3) Lingkungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (4) *Etnosentrisme*, *Word Of Mouth* (WOM) dan Lingkungan Sosial secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci: *Etnosentrisme*, *Word Of Mouth* (WOM), Lingkungan Sosial dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul **“Pengaruh Etnosentrisme, Word Of Mouth (WOM) dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo”** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel *Etnosentrisme* (X1), *Word Of Mouth* (WOM) (X2), dan Lingkungan Sosial (X3), terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan penjualan dan kepuasan konsumen pada Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Heri Wijayanto, S.T., MM., M.Kom Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

3. Bapak Dr. Wijianto, S.E.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi.
5. Kedua orang tua saya yang saya hormati dan sayangi, yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil. Sangat besar harapan peneliti untuk bisa membanggakan dan membahagiakan beliau.
6. Seluruh rekan S1 Manajemen angkatan 2019 yang saling membantu dan mendo'akan agar skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memanfaatkannya.

Ponorogo, 05 Februari 2024



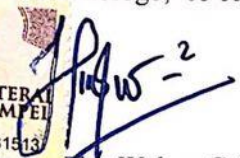
Elsa Wahyu Cahya Ardila
19414916

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Ponorogo, 05 Januari 2024




Elsa Wahyu Cahya Ardila
19414916

MOTTO

"Miliki cukup keberanian untuk memulai dan cukup hati untuk menyelesaikan." –

(Jessica NS Yourko)

“Semangat terus dan percaya nothing is never nothing, semua usaha, kegagalan,
jatuh bangun pasti ada hasilnya”

(Prilly Latuconsina)

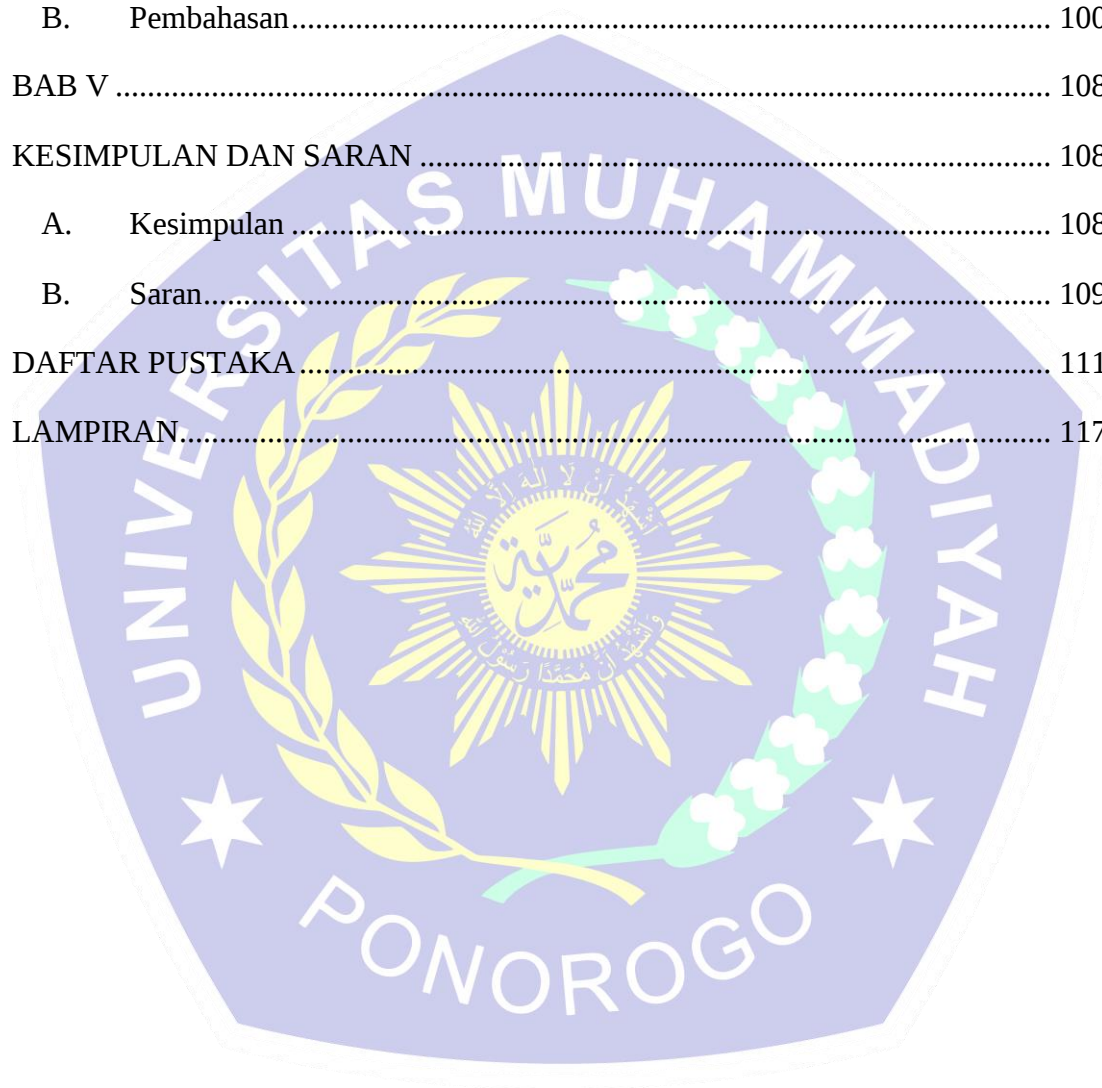


DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
RINGKASAN.....	iy
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN.....	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Manajemen.....	8
2. Kewirausahaan	12
3. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	15
4. <i>Etnosentrisme</i>	18
5. <i>Word Of Mouth (WOM)</i>	24

7. Lingkungan Sosial.....	28
8. Kepuasan Konsumen.....	36
B. Penelitian Terdahulu	46
C. Kerangka Konseptual Penelitian	48
D. Hipotesis.....	48
BAB III	53
METODE PENELITIAN	53
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	53
B. Populasi dan Sampel Penelitian	54
1. Populasi.....	54
2. Sampel.....	54
C. Metode Pengambilan Data	55
1. Observasi.....	56
2. Kuesioner	56
D. Devinisi Operasional Variabel	58
E. Jenis Data Penelitian	60
F. Metode Analisis Data.....	60
1. Uji Instrumen	61
2. Uji Asumsi Klasik.....	62
3. Uji Analisis Regresi	64
4. Uji Hipotesis	65
BAB IV	67
HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. Hasil Penelitian	67
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
2. Karakteristik Responden	69

3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	73
4. Uji Instrumen	83
5. Asumsi Klasik	86
6. Analisis Data	90
7. Uji Hipotesis	94
B. Pembahasan.....	100
BAB V	108
KESIMPULAN DAN SARAN	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	117



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	46
Tabel 2. Skala Pengukuran Likert.....	57
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel	58
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.	71
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kunjungan Bersama	72
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kunjungan.....	73
Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Etnosentrisme (X1)	74
Tabel 11. Tanggapan Responden Terhadap Word Of Mouth (WOM) (X2)	76
Tabel 12. Tanggapan Responden Terhadap Lingkungan Sosial (X3)	79
Tabel 13. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	81
Tabel 14. Hasil Pengujian Validitas	84
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas	87
Tabel 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	88
Tabel 19. Uji Autokorelasi.....	90
Tabel 20. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
Tabel 21. Koefisien Determinasi (R^2).....	93
Tabel 22. Hasil uji t.....	95
Tabel 23. Hasil Uji F.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 2. Daerah Penolakan H_01 dan Penerimaan H_{a1}	95
Gambar 3. Daerah Penolakan H_02 dan Penerimaan H_{a2}	96
Gambar 4. Daerah Penolakan H_03 dan Penerimaan H_{a3}	97
Gambar 5. Kurva Uji F (Simultan)	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	117
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	125
Lampiran 3. Identitas Responden	121
Lampiran 4. Karakteristik Responden	125
Lampiran 5. Jawaban Responden	127
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas.....	133
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	137
Lampiran 8. Hasil Asumsi Klasik.....	138
Lampiran 9. Hasil Analisis Data.....	140
Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis	141
Lampiran 11. Distribusi Nilai r Tabel.....	142
Lampiran 12. Distribusi Nilai t Tabel	145
Lampiran 13. Distribusi Nilai F Tabel.....	147
Lampiran 14. Berita Acara.....	150
Lampiran 15. Foto Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo.....	152