

SKRIPSI

**ANALISIS *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM),
PROMOSI MEDIA SOSIAL DAN *RESTO ATMOSPHERE*
DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI GOODMOOD COFFEE PONOROGO**



Nama : Farida Ayu Anggraini

NIM : 21415463

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

**ANALISIS *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM),
PROMOSI MEDIA SOSIAL DAN *RESTO ATMOSPHERE*
DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI GOODMOOD COFFEE PONOROGO**



SKRIPSI

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

Nama : Farida Ayu Anggraini

NIM : 21415463

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis *Electronic Word of Mouth* (E-WOM), Promosi
Media Sosial dan *Resto Atmosphere* dalam
Mempengaruhi Keputusan Pembelian di Goodmood
Coffee Ponorogo
Nama : Farida Ayu Anggraini
NIM : 21415463
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 29 Maret 2003
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 8 Juli 2025

Pembimbing I

Eka Destrivanto P. A., S.AB., MM
NUPTK. 5543762663231033

Pembimbing II

Fery Setiawan, S.E., M.M
NUPTK. 1552767668131043

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si
NUPTK. 79701016 199904 12

Dosen Penguji :

Penguji I

Eka Destrivanto P. A., S.AB., MM
NUPTK. 5543762663231033

Penguji II

Siti Chamidah, S.E., M.Si
NUPTK. 3851749650230102

Penguji III

Dr. Riawan, S.Pd., M.M.
NUPTK. 537763664131113

ABSTRAK

Skripsi : Analisis *Electronic Word Of Mouth* (E-Wom), Promosi Media Sosial dan *Resto Atmosphere* Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Di *Goodmood Coffee Ponorogo* ; Farida Ayu Anggraini, NIM 21415463, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Keputusan pembelian merupakan proses yang dilakukan oleh konsumen dalam menentukan pilihan untuk membeli suatu produk atau layanan. Proses ini tidak terjadi secara spontan, melainkan melalui tahapan-tahapan yang dipengaruhi oleh pengalaman, preferensi, serta aktivitas yang dilakukan sebelumnya. Bagi konsumen, pengambilan keputusan pembelian memiliki peran penting, khususnya dalam memilih produk atau tempat tertentu, seperti dalam menentukan pilihan untuk berkunjung ke sebuah kafe. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Electronic Word of Mouth* (E-WOM), Promosi Media Sosial, dan *Resto Atmosphere* dalam memengaruhi keputusan pembelian di *Goodmood Coffee*.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner berbasis skala Likert. Sebanyak 95 responden, yang dipilih sesuai dengan kriteria, menjadi sampel dalam penelitian ini. Data dari hasil penelitian diolah menggunakan SPSS 25, melalui tahapan uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji determinasi, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa E-WOM memiliki pengaruh signifikan dalam menentukan preferensi konsumen, di mana ulasan positif mampu mendorong konsumen untuk mengambil keputusan pembelian. Promosi media sosial juga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian, ketika promosi disampaikan secara konsisten dan relevan sehingga mampu membentuk persepsi positif serta mendorong konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian. *Resto atmosphere* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian, karena suasana restoran yang nyaman dan menarik dapat menciptakan pengalaman positif bagi konsumen, yang pada akhirnya mendorong mereka dalam mengambil keputusan pembelian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan berkah, rahmat, hidayah serta ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "*Analisis Electronic Word of Mouth (E-WOM), Promosi Media Sosial dan Resto Atmosphere dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian di Goodmood Coffee Ponorogo*" dapat terselesaikan dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak terkait.

Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Riawan, S.Pd., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Eka Destriyanto P. A., S.AB., MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing dan memberi arahan dalam skripsi ini.
5. Drs. Setyo Adjie., MM., selaku dosen pembimbing 2 yang juga telah meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing dan memberikan arahan dalam skripsi ini

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga dengan skripsi ini dapat berkontribusi dalam memberikan manfaat dan mendukung penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 8 Juli 2025



(Farida Ayu Anggraini)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan kelancaran dan keberkahan bagi penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan segenap rasa cinta dan kasih penulis persembahkan karya tulis ini yang ini untuk :

1. Kedua Orang Tua tercinta, terkasih dan tersayang Bapak saya Sokiran dan Ibu saya Partun. Terima kasih telah mengusahakan segalanya untuk anak bungsumu satu ini. Ibu yang menjadi tempat keluh kesah penulis sekaligus menjadi sumber kekuatan dan Bapak yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya untuk anak perempuannya ini. Bapak dan Ibu, Terimakasih atas doa hebat yang selalu kalian panjatkan untuk penulis, Semoga Bapak dan Ibu sehat selalu dan selalu ada dalam lindungan Allah SWT, dan selalu ada dalam setiap episode kehidupan penulis. Penulis meminta maaf belum bisa memeberikan yang terbaik dan penulis berharap suatu saat nanti Bapak dan Ibu bisa bangga dengan anak bungsunya ini.
2. Kakak-Kakakku Suhartanto, Mohammad Mansur dan Sidiq Masruri Terima kasih atas dukungan, nasihat, dan semangat yang tak pernah padam. Kalain adalah inspirasi dan motivasiku untuk terus berjuang dan tidak menyerah hingga saat ini.
3. Untuk semua sahabatku yang paling baik hati kepada Devi, Dinda, Firda, Rosa, Aprilliadina, Ananda Puspa, Dita Aulia & Umi terima kasih sudah menjadi sahabat terbaikku, selalu hadir dalam suka maupun duka, menjadi tempat bercerita ternyaman dan terima kasih atas semangat dan tawa yang tidak pernah tiada habisnya. Terima kasih atas waktunya, semoga waktu yang telah kita lalui bersama sama selalu terkenang selamanya saat ini dan hingga nanti.
4. Saudara terdekat Elfina Puspita Ningrum saudara sekaligus sahabat sedari kecil sampai sekarang. Terimakasih selalu bersama sejak masa kecil SD hingga Kuliah, selalu menjadi tempat berbagi cerita dalam suka maupun duka dan tumbuh bersama menghadapi berbagai pengalaman hidup yang penuh dengan makna dan pengalaman yang berharga. Selain itu

terimakasih kepada saudara Riza Syahrul Mubarak yang sudah memberikan semangat, motivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat segera terselesaikan, semoga waktu dan bantuan yang sudah diberikan dapat diigantikan oleh Allah SWT dengan hal baik lainnya.

5. Kepada sahabat-sahabat PMII Komisariat Budi Utomo Ponorogo yang telah kebersamai perjalanan ini dengan penuh semangat dan kebersamaan. Terima kasih atas setiap momen, dukungan, dan pelajaran berharga yang telah kita lewati bersama selama berproses di Komisariat.
6. Untuk seseorang dengan NIM 21415525, terima kasih sudah menjadi support system penulis memberikan dukungan, semangat, waktu, tenaga, pikiran, bantuan, menjadi tempat berkeluh kesah serta selalu ada dalam suka maupun duka, selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih sudah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi ini.
7. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Farida Ayu Anggraini, Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, sudah berhasil menyelesaikan apa yang telah dimulai, dan selalu berani mencoba hal-hal baru. Walaupun dalam perjalanannya sering sekali mengeluh, ingin menyerah dan putus asa atas beberapa usaha yang tidak sebanding dengan hasilnya, namun terimakasih telah menjadi manusia kuat yang selalu bisa mengandalkan diri sendiri. Kamu hebat dengan seluruh perjuangan yang telah kamu lalui, baik itu senang, sedih, berhasil, maupun gagal. Berbahagialah dimanapun kamu berada, apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah 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 pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 8 Juli 2025



Farida Ayu Anggraini
21415463

MOTTO

*“Petarung sejati itu bagaimana dia bisa meninggikan dirinya sendiri,
tanpa menjatuhkan orang lain”*
-Gus Iqdam Khalid-

*“Fortune favors the bold
Hoki itu datang ke orang yang berani”*
-Timothy Ronald-

*“Semakin sulit medan, semakin keras pertempuran, semakin kuat lawan,
semakin indah kemenangan”*
-Adian Napitupulu-



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	36
2.4 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	42
3.2 Populasi & Sampel Penelitian	42
3.3 Metode Pengambilan Data	44

3.4	Devinisi Operasional Variabel	46
3.5	Metode Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian.....	56
4.2.	Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan.....	94
5.2.	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN.....		105

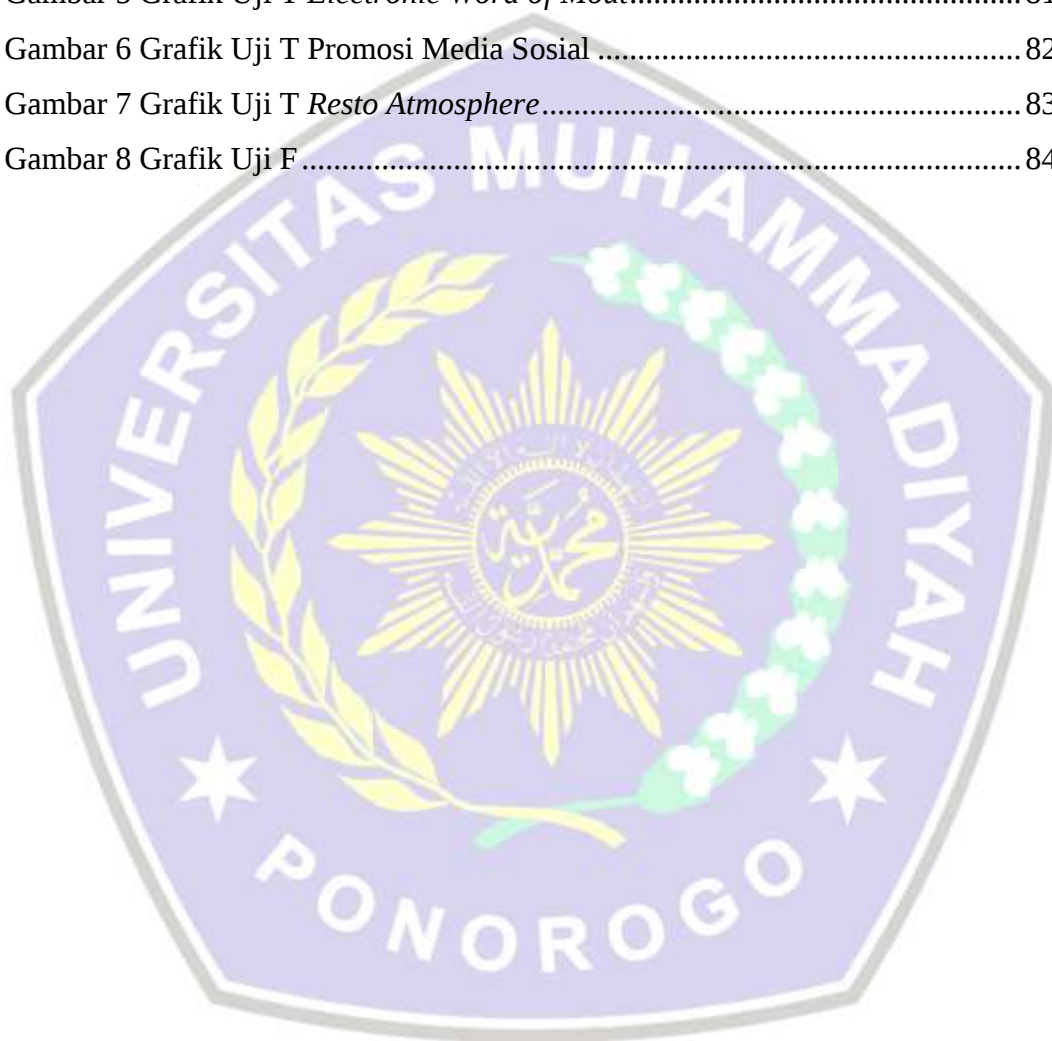


DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Pembanding Cafe di Ponorogo Tahun 2023.....	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3 Bobot Skor Skala Likert.....	47
Tabel 4 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	63
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Pembelian	64
Tabel 10 Deskripsi Jawaban Responden.....	63
Tabel 10 Distribusi Jawaban Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X1).....	64
Tabel 11 Distribusi Jawaban Variabel Promosi Media Sosial (X2)	66
Tabel 12 Distribusi Jawaban Variabel <i>Resto Atmosphere</i> (X3).....	68
Tabel 13 Distribusi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	71
Tabel 14 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 16 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 18 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	76
Tabel 19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 21 Hasil Uji t	80
Tabel 22 Hasil Uji F.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sosial Media Instagram Goodmood Coffee Ponorogo	6
Gambar 2 Model Perilaku Konsumen.....	23
Gambar 3 Kerangka Konseptual	36
Gambar 4 Struktur Goodmood Coffee	61
Gambar 5 Grafik Uji T <i>Electronic Word of Mout</i>	81
Gambar 6 Grafik Uji T Promosi Media Sosial	82
Gambar 7 Grafik Uji T <i>Resto Atmosphere</i>	83
Gambar 8 Grafik Uji F	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 2 Tabel Skor Jawaban Responden	110
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	121
Lampiran 4 Distribusi Jawaban Responden	122
Lampiran 5 Uji Validitas.....	128
Lampiran 6 Uji Reabilitas	131
Lampiran 7 Analisa Regresi, Uji T, Uji F, Koefisien Determinasi	132
Lampiran 8 Hasil Cek Plagiasi.....	134
Lampiran 9 LoA Artikel.....	135
Lampiran 10 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	136
Lampiran 10 Dokumentasi Pendistribusian Kuesioner.....	138

