

**PENGARUH E-WOM TERHADAP NIAT BELI ULANG
KONSUMEN KAFE DUAMASA DENGAN *BRAND IMAGE*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

***THE INFLUENCE OF E-WOM ON THE REPURCHASE
INTENTIONS OF DUAMAS CAFE CONSUMERS WITH BRAND
IMAGE AS INTERVENING VARIABLE***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

KAREL ALEXANDER ZULKARNAEN

20150410129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

**PENGARUH E-WOM TERHADAP NIAT BELI ULANG
KONSUMEN KAFE DUAMASA DENGAN *BRAND IMAGE*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

***THE INFLUENCE OF E-WOM ON THE REPURCHASE
INTENTIONS OF DUAMAS CAFE CONSUMERS WITH BRAND
IMAGE AS INTERVENING VARIABLE***



Oleh:

KAREL ALEXANDER ZULKARNAEN

20150410129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : KAREL ALEXANDER ZULKARNAEN

NIM : 20150410129

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: Pengaruh e-WOM terhadap niat beli ulang kafe duamasa dengan *brand image* sebagai media intervening, tidak ditemukannya karya yang sudah pernah diajukan dalam memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi lainnya dan sepengetahuan penulis juga tidak ditemukan karya ataupun pendapat yang sudah pernah ditulis atau mungkin pernah diterbitkan oleh orang lain, terkecuali yang secara penulisan diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka.



Yogyakarta, 13 Juli 2022



KAREL ALEXANDER ZULKARNAEN

MOTTO

“dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagiamu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah Tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”

(Q.S. Al Qhashas: 28 ayat 77)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya

sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah 5-6)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Slamet Martiono, S.pd. dan Ibu Siti Sumberwati selaku orang tua yang sudah mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang.

Terimakasih kusampaikan kepada kedua orang tuaku, semoga Allah membalas semua kebaikan dan kasih sayang yang selama ini telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat menjadi awal kesuksesanku setelah lulus di jenjang perkuliahan ini.

2. Kakakku tersayang Jenifirst Anisa, Berti Nova Khafifah Bazar terimakasih untuk selalu mendoakan dan menyemangati adekmu agar tetap semangat.

3. Teman-temanku, Rahman, Febri, kholil, Gogon, Feni, Luluk, Rara, Nadia, Ipul, Asep yang selalu saling menyemangati, membantu dan menghibur disaat ada kejenuhan. Dan Heri Combo, Candra Akbar, Niza Nazati yang telah bersedia mendengarkan keluh kesahku selama ini, terimakasih telah mendoakan, mendukungku, memberi semangat dan masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Semua pihak dan teman teman seperjuangan yang telah bersedia membantu dan mendoakan demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas rahmat dan hidayah yang telah diberikan hingga saat ini mampu mengerjakan skripsi hingga selesai sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi ini telah peneliti selesaikan, dimana dibutuhkan waktu yang tidak sebentar dalam mengerjakannya. Tujuan dari skripsi ini ialah untuk menunjukkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Dalam penyusunan skripsi ini tentu peneliti telah dibimbing serta diarahkan oleh berbagai pihak. Berdasarkan hal tersebut penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM., dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan masukan-masukan yang memacu mahasiswa dalam proses penyusunan skripsi.
5. Segenap dosen pengampu mata kuliah di Program Studi Manajemen serta segenap civitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi ini telah disusun dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih terdapat kekurangan di dalam penyusunan ini. Oleh karena itu, saran serta kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini sangat diharapkan. Dengan ini penulis berharap dengan adanya tugas akhir berbentuk skripsi bisa memberikan manfaat, pengetahuan serta inspirasi bagi pembaca.

Yogyakarta 13 Juli 2022



KAREL ALEXANDER ZULKARNAEN

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu	12
C. Hipotesis Penelitian	14
D. Model Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	18
B. Jenis Data.....	18
C. Teknik Pengumpulan Data.....	18
D. Populasi dan Sampel.....	19
E. Definisi Operasional Variabel	20
F. Uji Kualitas Instrumen	22
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	22

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran umum Kafe Dua Masa	28
B. Uji Kualitas Instrumen	29
C. Deskripsi Profil Responden	32
D. Deskripsi Variabel Penelitian	33
E. Uji Kualitas Instrumen	35
F. Uji Asumsi SEM	41
G. Pengujian <i>Structural Equation Model</i>	45
H. Pengujian Hipotesis	47
I. Pembahasan	49
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	54
A. Simpulan	54
B. Keterbatasan.....	54
C. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59
A. Lampiran 1. Kuesioner	59
B. Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Coba	62
C. Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas Instrumen	65
D. Lampiran 4. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen	69
E. Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian	72
F. Lampiran 6. Hasil Distribusi Frekuensi Profil Responden	88
G. Lampiran 7. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	90
H. Lampiran 8. Hasil Pengujian <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) Konstruk Eksogen	91
I. Lampiran 9. Hasil Pengujian <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) Konstruk Endogen	96
J. Lampiran 10. Hasil Pengujian Outliers Secara Univariat	102
K. Lampiran 11. Hasil Pengujian <i>Structural Equation Model</i> (SEM) Model Full	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1Model Penelitian	17
Gambar 4. 1Model CFA Konstruk Eksogen	35
Gambar 4. 2Model CFA Konstruk Endogen	38
Gambar 4. 3Hasil Pengujian <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1Perkembangan Omzet Kafe Dua Masa	2
Tabel 2. 1Penelitian Terdahulu	12
Table 3. 1Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 4. 1Hasil Pengujian Validitas Instrumen Niat Beli Ulang	29
Tabel 4. 2Hasil Pengujian Validitas Instrumen e-WOM	30
Tabel 4. 3Hasil Pengujian Validitas Instrumen <i>Brand Image</i>	31
Tabel 4. 4Rangkuman Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen	31
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Profil Responden	32
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4. 7Hasil Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) Faktor Eksogen	35
Tabel 4. 8Hasil Pengujian Validitas Konstruk Eksogen	36
Tabel 4. 9Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Average Variance Extracted</i> Konstruk Eksogen	37
Tabel 4. 10Hasil Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) Faktor Endogen.....	38
Tabel 4. 11Hasil Pengujian Validitas Konstruk Endogen.....	39
Tabel 4. 12Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Average Variance Extracted</i> Konstruk Endogen	40
Tabel 4. 13Pengujian <i>Outliers Univariat</i>	42

Tabel 4. 14	Hasil Pengujian <i>Outliers Multivariat</i>	42
Tabel 4. 15	Hasil Pengujian Normalitas Data.....	43
Tabel 4. 16	Pengujian Identifikasi Model.....	45
Tabel 4. 17	Hasil Uji Fit Model (<i>Goodness of Fit</i>) Model SEM.....	46
Tabel 4. 18	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	47
Tabel 4. 19	Standardized Direct Effects.....	47
Tabel 4. 20	Standardized Indirect Effects.....	47