

**PENGARUH KUALITAS SITUS WEB DAN KUALITAS MEDIA SOSIAL
TERHADAP CITRA MEREK, DENGAN KESADARAN MEREK DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH SEBAGAI PEMEDIASI**

(Studi pada Legend Coffee di Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY AND SOCIAL MEDIA
QUALITY ON BRAND IMAGE, WITH BRAND AWARENESS AND
ELECTRONIC WORD OF MOUTH MEDIATING***

(Study on Legend Coffee in Yogyakarta)



Disusun Oleh:

Rani Juniar Hartono

20200410235

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS SITUS WEB DAN KUALITAS MEDIA SOSIAL
TERHADAP CITRA MEREK, DENGAN KESADARAN MEREK DAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH SEBAGAI PEMEDIASI
(Studi pada Legend Coffee di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY AND SOCIAL MEDIA
QUALITY ON BRAND IMAGE, WITH BRAND AWARENESS AND
ELECTRONIC WORD OF MOUTH MEDIATING
(Study on Legend Coffee in Yogyakarta)***

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh:
Rani Juniar Hartono
20200410235**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rani Juniar Hartono

Nomor Induk Mahasiswa : 2020200410235

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS SITUS WEB DAN KUALITAS MEDIA SOSIAL TERHADAP CITRA MEREK, DENGAN KESADARAN MEREK DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* SEBAGAI PEMEDIASI” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 09 Desember 2023


artono
Rani Juniar Hartono

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan hamdallah dan dengan mengucapkan rasa syukur Kepada Allah SWT, tugas akhir skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu mendoakan, mendukung dan membantu saya dalam penulisan karya ini.

1. Kepada Papa dan Mama tercinta, terima kasih telah memberikan dukungan, kasih sayang, serta doa tiada henti. Terima kasih telah memberikan pelajaran hidup yang amat berkesan, terima kasih telah memberikan motivasi kepada saya agar tetap berpikir positif dan maju untuk masa depan. Saya harap gelar yang nantinya akan saya dapatkan, dapat membanggakan papa dan mama. Saya doakan semoga papa dan mama selalu sehat, panjang umur, bahagia selalu dan diberi perlindungan oleh Allah SWT, serta dapat menyaksikan kesuksesan anak-anaknya.
2. Kepada adik saya tercinta, terima kasih selalu mendukung dan selalu mendoakan saya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
3. Kepada keluarga besar tercinta saya, terima kasih telah mendoakan dan mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
4. Kepada sahabat seperjuangan saya, dari maba hingga sekarang, Nadila Widyananto Putri (Lala), Retno Siti Puji Lestari (Retno), Marlina Roro Sae (Linda/ Marlin), Carenina Firsty Rahmasari (Caren), dan Nana Ayu Karlina (Nana/ Nining), terima kasih banyak kepada kalian, yang telah setia menemani saya dari awal masuk perkuliahan hingga akhir semester ini, terima kasih untuk selalu mencoba mengerti satu sama lain, mendukung satu sama lain, dan selalu peduli satu sama lain, terima kasih telah menjadi

penguat saya ketika saya dalam keadaan sedih, kecewa dan lain sebagainya, terima kasih untuk selalu memberikan lingkungan yang positif, terima kasih atas semua kenangan indah, dan pengalaman yang menyenangkan yang tak terlupakan untuk saya, saya harap kita semua kedepannya akan sukses dan dapat mewujudkan impian kita masing-masing. Terima kasih telah menjadi teman terbaik untuk saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Situs Web dan Kualitas Media Sosial terhadap Citra Merek, dengan Kesadaran Merek dan E-WOM sebagai Pemediasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik memengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis sangat menyadari tulisan ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, serta keterbatasan yang ada, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan, agar dapat membangun perkembangan penulis di kemudian hari. Akhir kata, saya berterima kasih kepada Allah SWT dan semua orang yang mendukung saya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, termasuk penulis dan semua pihak.

Yogyakarta, 20 November 2023



Rani Juniar Hartono

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN	vi
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	viii
INTISARI	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Pengembangan Hipotesis	31
D. Model Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Objek dan Subjek Penelitian	41
B. Jenis Data	41
C. Teknik Pengambilan Sampel	42
D. Teknik Pengumpulan dan Pengukuran Data	43
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
F. Uji Kualitas Instrumen	47
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	48

BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	55
B. Uji Kualitas Instrumen	60
C. Statistik Deskriptif	62
D. Hasil Uji Hipotesis	69
E. Pengujian Hipotesis.....	81
F. Pembahasan.....	87
BAB V.....	99
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	99
A. Simpulan	99
B. Keterbatasan Penelitian.....	101
C. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Studi Pendahuluan	9
Tabel 1. 2 <i>Research Gap</i>	10
Tabel 1. 3 <i>Research Gap</i>	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Skala Likert	44
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	44
Tabel 3. 3 Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	53
Tabel 4. 1 Profil Responden	58
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 4 Interpretasi Kelas Interval	63
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Kualitas Situs Web	63
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Kualitas Sosial Media	64
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Kesadaran Merek	66
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif E-WOM.....	67
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Citra Merek	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Outliers.....	74
Tabel 4. 12 <i>Notes for Model (Default Model)</i>	78
Tabel 4. 13 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	79
Tabel 4. 14 Hubungan Antar Variabel	82
Tabel 4. 15 <i>Standardized Direct Effects</i>	85
Tabel 4. 16 <i>Total Effects</i>	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Kedai Kopi di Indonesia.....	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian	39
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	70
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	70
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalanobis Distance	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	110
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	116
Lampiran 3 Tabulasi Data	128
Lampiran 4 Uji Validitas	142
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	143
Lampiran 6 Statistik Deskriptif.....	145
Lampiran 7 Persamaan Struktural	146
Lampiran 8 Uji Normalitas	147
Lampiran 9 Uji Outliers	148
Lampiran 10 Notes for Model.....	152
Lampiran 11 Goodness of Fit.....	152
Lampiran 12 Uji Hipotesis	153
Lampiran 13 Uji Mediasi	155