

**PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*, DAN PEMASARAN
ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS
UMKM ROTI KUKUS OKUROKUS CIMANGGU BOGOR DI MASA
PANDEMI COVID-19)**

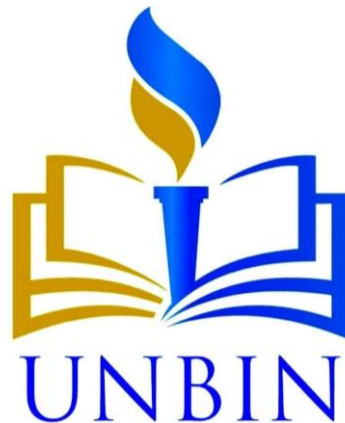
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**

OLEH

MUTHIA DESYDERIANA PUTRI

NPM S1-0218.273



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2022

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*, DAN PEMASARAN *ONLINE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS UMKM ROTI KUKUS OKUROKUS CIMANGGU BOGOR DI MASA PANDEMI COVID-19)

OLEH : MUTHIA DESYDERIANA PUTRI

NPM : S1-0218.273

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(DEDY MULYADI, S.Si., M.Kom.)

(VERA CLARA SIMANJUNTAK, S.Sos., M.M.)

PENGUJI I

PENGUJI II

(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., MM.)

(SYARIF GERALD P, S.E., MM., M.Ak., M.Si)

REKTOR

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(DR. ISMULYANA DJAN, S.E., MM)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*, DAN PEMASARAN *ONLINE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS UMKM ROTI KUKUS OKUROKUS CIMANGGU BOGOR DI MASA PANDEMI COVID-19)”**.

Penyusunan skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak. selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom. selaku Wakil Rektor II. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Vera Clara Simanjuntak, S.Sos., M.M. selaku Dosen Pembimbing II Universitas Binaniaga Indonesia yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan pengarahan kepada penulis.

4. Para Dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang berjasa sangat besar dalam membimbing penulis selama menjalankan studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
5. Para staff Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama ini.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Jafar dan Ibu Santi Susanti yang sudah membesarkan, menguatkan, memberikan kasih sayang, dan dukungannya selama ini.
7. Saudari tersayang, Methia Oktariana yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Keluarga Besar Bah Midan dan Keluarga Besar Arsyad yang telah memberikan dukuannya dalam proses menyelesaikan penelitian skripsi ini.
9. Bapak Rizki Maulana, S.E. selaku pemilik Roti Kukus Okurokus Cimanggu Bogor yang telah memberikan izin untuk penulis dalam melakukan penulisan ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini, terutama Lentik Mojang Triana, Luli Syarifah, Debi Julia dan semua teman-teman di kelas B2.

11. Sahabat tercinta, Elin Herlina, Yunita Nurmawanti, Silvie Mulyanti, Febri Rismayani, Jihan Robiatunnisa, Hidayatul Solihin yang telah mendoakan dan memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam melakukan penulisan ini. Semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan pahala atas kebajikannya.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

Bogor, Oktober 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Batasan Masalah	14
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penulisan.....	15
F. Manfaat Penulisan.....	15
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Pemasaran	18
B. Manajemen Pemasaran	20
C. Bauran Pemasaran	21
D. Citra Merek	24
E. <i>Word of Mouth</i>	30

F. Pemasaran <i>Online</i>	38
G. Keputusan Pembelian	46
H. Penelitian Terdahulu.....	51
I. Kerangka Pemikiran.....	60
J. Hipotesis Penulisan.....	61
BAB III METOLOGI PENULISAN	64
A. Objek Penulisan.....	64
B. Metode Penulisan.....	65
C. Populasi dan Sampel.....	66
D. Variabel Penulisan.....	69
E. Operasional Variabel.....	70
F. Jenis dan Sumber Data	73
G. Metode Analisis Data	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	93
A. Gambaran Umum Objek Penulisan	93
B. Profil Responden	95
C. Uji Validitas	98
D. Uji Reliabilitas.....	103
E. Uji Asumsi Klasik.....	106
F. Uji Analisis Statistik Deskriptif	113
G. Uji Analisis Korelasi Berganda.....	127
H. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	128

I. Uji Hipotesis	130
J. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	135
K. Pembahasan.....	136
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	142
A. Kesimpulan.....	142
B. Saran	143
DAFTAR PUSTAKA	145
LAMPIRAN	150

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Penjualan Okurokus	12
Tabel 2	Penulisan Terdahulu	51
Tabel 3	Operasional Variabel	70
Tabel 4	Metode Pengukuran Data.....	77
Tabel 5	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	91
Tabel 6	Jenis Kelamin Responden	95
Tabel 7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	96
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	97
Tabel 9	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_1).....	99
Tabel 10	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth</i> (X_2).....	100
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Variabel Pemasaran <i>Online</i> (X_3)	101
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	102
Tabel 13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X_1).....	104
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Word of Mouth</i> (X_2)	104
Tabel 15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemasaran <i>Online</i> (X_3).....	105
Tabel 16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	106
Tabel 17	Hasil Uji Multikolinieritas	110
Tabel 18	Distribusi Frekuensi Citra Merek	114
Tabel 19	Distribusi Frekuensi <i>Word of Mouth</i>	117
Tabel 20	Distribusi Frekuensi Pemasaran <i>Online</i>	120
Tabel 21	Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian	124

Tabel 22	Hasil Analisis Korelasi Berganda.....	127
Tabel 23	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	129
Tabel 24	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	131
Tabel 25	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	133
Tabel 26	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Akun <i>Instagram</i> Okurokus.....	7
Gambar 2	Akun <i>Go Food</i> Okurokus.....	8
Gambar 3	Akun <i>Grab Food</i> Okurokus	9
Gambar 4	Akun <i>Shopee Food</i> Okurokus	10
Gambar 5	Akun <i>Traveloka Eats</i> Okurokus.....	11
Gambar 6	Proses Keputusan Pembekian Konsumen.....	48
Gambar 7	Kerangka Pemikiran	60
Gambar 8	Logo Roti Kukus Okurokus	94
Gambar 9	Histogram Uji Normalitas.....	108
Gambar 10	PP-Plot Normalitas	109
Gambar 11	Grafik <i>Scatterplot</i>	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	150
Lampiran 2	Karakteristik Responden	157
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas	158
Lampiran 4	Hasil Uji Realibilitas.....	166
Lampiran 5	Tabulasi Data Mentah	170
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	182
Lampiran 7	Hasil SPSS.....	184
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis.....	185
Lampiran 9	Tabel r	187
Lampiran 10	Tabel t	188
Lampiran 11	Tabel F	189