

**PENGARUH DIMENSI *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (EWOM)*  
TERHADAP PENERIMAAN INFORMASI DAN NIAT UNTUK  
MENGUNAKAN PADA SMARTPHONE SAMSUNG**

***THE EFFECT OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH (EWOM)  
DIMENSION ON ADMISSION OF INFORMATION AND INTENTION TO  
USE IN SAMSUNG SMARTPHONE***

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**FRAN SANTIKA**

**20140410044**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fran Santika  
NIM : 20140410044

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH DIMENSI *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (EWOM)* TERHADAP PENERIMAAN INFORMASI DAN NIAT UNTUK MENGGUNAKAN PADA *SMARTPHONE SAMSUNG*”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang 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 untuk dibatalkan.

Yogyakarta, 25 maret 2019

Fran Santika

## MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

-Q.S Al-Insyirah: 5-6-

“Dan barang -siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya”

-Q.S At-Talaq: 4-

*“People can try to reinvent themselves. I don't think you can really change who you are, though, because who you are is pretty much where you came from and what you've done up to now”*

-Eminem-

*“During your life, never stop dreaming. No one can take away you dreams“*

-Tupac Shakur-

*“Nobody gives you a chance, you gotta take a chance “*

-Lil Wayne-

*“Life is good. I wake up everyday and appreciate how much of a blessing this is getting to do this. But it is important to always stay humble, grounded, focused, and maintain that same ambition you had when you had nothing”*

-G-Eazy-

## **PERSEMBAHAN**

### **Karya ini saya persembahkan kepada....**

Bapak Sukarman, Ibu Eny Sayekti, Kakak Rita Listria Wulan dan adik saya Tofahum Halim Fadli selaku keluarga yang telah mendukung serta memberikan semangat sehingga tugas akhir ini dapat segera terselesaikan. Terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, kasih sayang dan do'a selama ini yang tiada henti.

Sahabat dekat saya Habib, Fajrul, Krisna, Ryan, Uzy, Tinggar, Yohan dan sahabat saya sedari SMA Upa dan Rani yang telah mengisi hari-hari saya, serta menjadi tempat bercanda, berdebat, dan bertukar pikiran semasa perkuliahan saya ucapkan terimakasih juga kepada teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu semoga kalian selalu berada dalam lindungan Allah SWT dan sukses untuk kedepannya.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi *electronic word of mouth* (EWOM) terhadap penerimaan informasi dan niat untuk menggunakan. Variabel independen pada penelitian ini adalah pesan eWOM, kualitas argumen, kredibilitas sumber, daya tarik sumber, persepsi sumber dan gaya sumber sebagai variabel manifest dari variabel independen, penerimaan informasi sebagai variabel mediasi serta niat untuk menggunakan sebagai variabel dependen. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Smartphone Samsung. Sampel pada penelitian ini berjumlah 120 responden melalui *screening test* yang menggunakan metode *non probably sampling*. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan alat analisis SmartPLS 3.0. Analisis data uji kualitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi eWOM kualitas argumen, kredibilitas sumber, daya tarik sumber, persepsi sumber dan gaya sumber berpengaruh positif signifikan terhadap pesan eWOM, eWOM berpengaruh terhadap penerimaan informasi dan penerimaan informasi berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk menggunakan.

**Kata kunci:** Kualitas argumen, kredibilitas sumber, daya tarik sumber, persepsi sumber, gaya sumber, eWOM, penerimaan informasi dan niat untuk menggunakan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Model penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Desain Penelitian Kuantitatif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Objek/Responden Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Variabel independen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Variabel manifes dari variabel independen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3. Variabel mediasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Variabel dependen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Uji Kualitas Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Kualitas Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
A. Gambaran Umum Objek dan Responden Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
1. Objek penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Responden Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Uji Kualitas Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengujian <i>measurement model (Outer Model)</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
a) Uji validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1) <i>Convergent Validity</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2) <i>Disciminant validity</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b) Uji reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengujian model struktural ( <i>inner Model</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
3. Pengujian hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
A. Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 *Market Share Smartphone* di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Hasil penelitian terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Karakteristik Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Uji validitas (*Convergent Validity*) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Perbandingan Nilai *Discriminant Validity* dengan AVE ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Uji reliabilitas (*Composite Reliability*) . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Menilai R<sup>2</sup> Variabel Endogen ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 *Path Coefficient* dari *bootstrap* ..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Pengguna *Smartphone* di Indonesia..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

