

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *FROZEN FOOD* MAS JUN DI KECAMATAN
MUARA UYA KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh :

Ummi Magfirah

NIM: 222632111290

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FROZEN FOOD MAS JUN DI KECAMATAN MUARA UYA KABUPATEN TABALONG

A. Nama Mahasiswa : Ummi Magfirah

NIM : 222632111290

Program Studi : Administrasi Niaga

B. Disetujui oleh

Pembimbing : Ahmad Farhani, S.Kom., M.A.B. (.....)

NIDN.1112089102

Penguji 1 : Nadi Fikri Rijali, S.A.B., M.A.B.

(.....)

NIDN.1108118803

Penguji 2 : Shinta Avriyanti, S.E., M.A.B.

(.....)

NIDN.1101048703

C. Dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi
pada tingkat Strata Satu (S-1) pada Tanggal, 22 April 2026

Mengetahui,
Ketua STIA Tabalong

Tanjung, 30 April 2026
Ketua Prodi Ilmu Administrasi Niaga

Hj.Rahmi Hayati,S.Sos.,M.A.P.

NIK 005 057 012

Shinta Avriyanti,S.E.,M.A.B.

NIK.005 057 058

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ummi Magfirah

NIM : 222632111290

Jurusan : Administrasi Niaga

Judul : Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan
Pembelian Frozen Food Mas Jun di Kecamatan Muara
Uya Kabupaten Tabalong.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 22 April 2026

Ummi Magfirah
NIM 222632111290

Uji plagiat

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah mengaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Frozen Food Mas Jun di Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong”.

Penulis menyusun skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada program Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong. Penulis menyadari bahwa trealisasi skripsi ini tak lepas dari campur tangan berbagai pihak. Untuk itulah penulis ingin berterimakasih yang tak terhingga dan memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak terkait :

1. Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos.,M.A.P. selaku Ketua STIA Tabalong.
2. Ibu Shinta Avriyanti, S.E.,M.A.B. selaku Ketua Prodi Administrasi Niaga.
3. Bapak Ahmad farhani, S.Kom.,M.A.B selaku dosen pembimbing, terimakasih banyak telah banyak memberikan arahan, saran, dukungan, dan bimbingannya selama penyusunan dan penulisan skripsi.
4. Bapak Nadi Fikri Rijali, S.A.B.,M.A.B. selaku dosen penguji I dan ibu Shinta Avriyanti, S.E.,M.A.B. selaku dosen penguji II Terimakasih atas segala saran, kritikan dan koreksinya sebagai tim penguji dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.

5. Ucapan terimakasih juga ditunjukkan kepada Mas Juned dan Mba Ratih selaku pemilik Frozen food mas Jun yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian skripsi di lokasi usahanya.
6. Untuk kedua orang tua tercinta saya, yang selalu menjadi penyemangat penulis untuk mengejar mimpi. Terimakasih telah menjadi akar yang kuat agar saya bisa tumbuh, terimakasih telah memberikan kepercayaan yang besar pada anak bungsu ini untuk terus mengejar mimpinya, penulis menyadari betapa besar tanggungjawab dan harapan yang ditipkan kepada penulis. Terimakasih telah berjuang selama ini penulis tau betapa keras perjuangan mamak dan bapak sampai saya bisa berada di titik ini, semoga di masa yang akan datang saya bisa berhasil dan mampu mengangkat ekonomi keluarga. Setiap dukungan dan doa menjadi penguat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada kakak laki-laki saya yang terkasih terimakasih telah memberikan banyak nasehat dari saya kecil sampai sekarang, terimakasih telah memberikan motivasi yang luar biasa sehingga saya berani dan memiliki mimpi yang besar, penulis menyadari besar harapan kakak kepada si bungsu ini. Terimakasih kepada kakak ipar saya yang telah memberikan dukungan dan semangat.
8. Terimakasih kepada patner saya yang telah mendukung, dan mendoakan saya sampai ditahap ini terimakasih telah mengerti saya dan selalu menguatkan saya hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

9. Terimakasih untuk guru saya serta pelatih atletik saya yang mendukung saya selama ini hingga saya mampu berada dititik ini.
10. Kepada sahabat saya dan semua teman teman saya yang berada di setiap proses saya yang tidak bisa saya sebutkan satu satu namanya terimakasih telah kebersamai dan saling mendukung dan membantu dalam proses ini sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk KIP kuliah karena telah memberikan beasiswa untuk penulis untuk melanjutkan pendidikan, berkat KIP kuliah penulis bisa merasakan duduk dibangku kuliah dan bisa mengikuti pertukaran mahasiswa di kampus negeri di Gorontalo dan merasakan pengalaman luar biasa terimakasih berkat KIP kuliah saya mampu sampai ditahap ini dan bisa menjadi sarjan pertama dalam keluarga saya.
12. Dan tidak lupa terimakasih kepada saya sendiri Ummi Magfirah yang terus berjuang dan tidak pernah menyerah dengan keadaan, terimakasih telah kuat dan mampu bertahan hingga saat ini. Saya menyadari banyak sekali keterbatasan saya tetapi Allah SWT selalu memberikan jalan yang terbaik. Teriamakasih telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tanjung, 22 April 202

Ummi Magfirah
NIM 22263211290

RINGKASAN

Ummi Magfirah, NIM 222632111290, Program Studi Administrasi Niaga, Sekolah Tinggi Administrasi Tabalong, 2026 Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Frozen Food Mas Jun di Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Dosen pembimbing Ahmad Farhani, S.Kom.,M.A.B.

Word of Mouth adalah bentuk komunikasi pemasaran interpersonal di mana konsumen menyampaikan pendapat, pengalaman dan rekomendasi dari orang lain. Namun terkadang terjadi ketidaksesuaian informasi yang didapatkan dengan yang diinginkan konsumen sehingga mempengaruhi keputusan pembelian.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Frozen Food Mas Jun di Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Frozen Food Mas Jun di Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong.

Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif (kausal). Dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen Frozen food mas Jun di Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Jumlah sampel yang dijadikan objek penelitian yaitu 97 orang yang diambil dari Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linear sederhana, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Alat uji analisis data yang digunakan dibantu dengan alat analisis SPSS IBM versi 30.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Word of Mouth* berada pada kategori baik, yang ditunjukkan oleh tingginya nilai rata-rata pada indikator rekomendasi, pengalaman positif, dan ajakan membeli. Variabel Keputusan Pembelian juga baik terlihat dari tingginya respon pada indikator pengenalan kebutuhan.

Dari perhitungan uji Hipotesis dinyatakan determinasi sebesar 70,4% atau 70,4% menyimpulkan bahwa Ada pengaruh *Word of Mouth* (X) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Frozen Food mas Jun di Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong, sisanya sebesar 29,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

Kata Kunci : *Word of Mouth*, Keputusan Pembelian Konsumen, Perilaku Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan karunianya yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul Pengaruh *Word of Mouth* terhadap keputusan pembelian *Frozen food* mas Jun di Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Ahmad Farhani,S.Kom., M.A.B. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan ilmunya terhadap penyusunan skripsi. Penulis mengetahui bahwa dalam penulisan proposal ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki proposal ini agar penulisannya semakin lebih baik.

Tabalong, 22 April 2026

Ummi Magfirah

222632111290

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HASIL UJI PLAGIASI	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
RINGKASAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	 10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori	12
C. Kerangka Konseptual	26
D. Hipotesis	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Definisi Operasional Variabel.....	32
E. Sumber Data	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Teknik Analisis Data.....	39
H. Jadwal Penelitian	47
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
B. Hasil Penelitian.....	49
C. Pembahasan	75
 BAB V. PENUTUP	 84

A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.2 Penilaian Skala Liket.....	39
3.3 Kekuatan Korelasi	45
3.4 Jadwal Penelitian	47
4.1 Jenis Kelamin Responden	50
4.2 Usia Responden.....	50
4.3 Pekerjaan	51
4.4 Statistik Deskriptif <i>Word of Mouth</i> (X)	52
4.5 Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	54
4.6 Tanggapan Responden X1.1	56
4.7 Tanggapan Responden X1.2	57
4.8 Tanggapan Responden X2.1	57
4.9 Tanggapan Responden X2.2	58
4.10 Tanggapan Responden X3.1	58
4.11 Tanggapan Responden X3.2	59
4.12 Tanggapan Responden X4.1	59
4.13 Tanggapan Responden X4.2	60
4.14 Tanggapan Responden Y1.1	61
4.15 Tanggapan Responden Y1.2	61
4.16 Tanggapan Responden Y2.1	62
4.17 Tanggapan Responden Y2.2	62
4.18 Tanggapan Responden Y3.1	63
4.19 Tanggapan Responden Y3.2	63
4.20 Tanggapan Responden Y4.1	64
4.21 Tanggapan Responden Y4.2	64
4.22 Tanggapan Responden Y5.1	65
4.23 Tanggapan Responden Y5.2	65

4.24 Uji Validitas <i>Word of Mouth</i> (X)	66
4.25 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	67
4.26 Uji Reliabilitas <i>Word of Mouth</i> (X).....	68
4.27 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)	69
4.28 Uji Normalitas	70
4.29 Uji P-Plot.....	71
4.30 Uji Regresi Linier Sederhana	72
4.31 Uji Hipotesis.....	73
4.32 Uji Koefisien Determinasi.....	74

DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Penjualan	5
2.1 Kerangka Konseptual	27

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabulasi Penelitian
2. Hasil Deskriptif Statistik *Word of Mouth* (X)
3. Hasil Deskriptif Statistik Keputusan Pembelian (Y)
4. Hasil Uji Validitas *Word of Mouth* (X)
5. Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)
6. Hasil Uji Reliabilitas *Word of Mouth* (X)
7. Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)
8. Hasil Uji Normalitas
9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
10. Hasil Uji Hipotesis
11. Hasil Uji Koefisien Determinasi
12. Tabel r hitung
13. Tabel t hitun

