



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

SKRIPSI

**PENGARUH WORD OF MOUTH POSITIF
YANG DITERIMA TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN**

(Studi Pada Penjualan simPATI Telkomsel
di Kalangan Mahasiswa FISIP UI)

oleh

Surya Sutriono
0606057294

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam
memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Surya Sutriyono

NPM : 0606057294

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul

PENGARUH WORD OF MOUTH POSITIF YANG DITERIMA TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN (Studi Pada Penjualan simPATI Telkomsel di
Kalangan Mahasiswa FISIP UI)

Benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip
maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

14 Juni 2008

SURYA SUTRIONO

0606057294



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Surya Sutriono

NPM : 0606057294

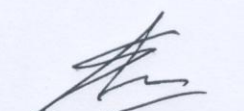
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Judul Tugas karya Akhir :

PENGARUH WORD OF MOUTH POSITIF YANG DITERIMA TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN (Studi Pada Penjualan simPATI Telkomsel di
Kalangan Mahasiswa FISIP UI)

Telah diperiksa oleh Ketua Program sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan
layak untuk diajukan ke sidang Skripsi Program sarjana Departemen Ilmu
Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Ketua Program Sarjana Ekstensi,




Drs. Asrori M.A, FLMI

NIP : 130 702 932

Disetujui oleh :

Pembimbing,



Ixora Lundia S.Sos, M.S

NUP : 09 07 05 02 44



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Surya Sutriyono
NPM : 0606057294
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi : PENGARUH WORD OF MOUTH POSITIF YANG DITERIMA
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN (STUDI PADA
PENJUALAN simPATI TELKOMSEL DI KALANGAN
MAHASISWA FISIP UI)

telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Indonesia, pada Hari Jum'at, Tanggal 27 Juni 2008 dan dinyatakan :

LULUS

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Dra. Tutie Hermiati, MSi

NIP 131 414 711

Pembimbing,

Ixora Lundia, S.Sos, MS

NUP 09 07 05 0244

Penguji Ahli,

Dra. Febrina Rosinta, MSi

NIP 131 861 386

Sekretaris Sidang,

Fatimah Muchtar, S.Sos, ME

NUP 09 07 05 0245

KATA PENGANTAR

Bismilahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segenap puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan taufik dan inayah-Nya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan Allah kepada Rasul-Nya yang mulia, Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman.

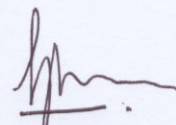
Skripsi ini penulis buat sebagai upaya memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Sosial pada Universitas Indonesia, Depok. Penulisan Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada lingkungan Mahasiswa/i Fisip Universitas Indonesia, dengan judul “ **Pengaruh Word of Mouth Positif Yang Diterima Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Pada Penjualan simPATI Telkomsel di Kalangan Mahasiswa FISIP UI)**”.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh untuk dikatakan baik, apalagi sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan dari kemampuan penulis dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun akan penulis terima dengan lapang dada. Akhirnya, atas terselesaikan skripsi ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril, spiritual dan materiil yang sangat membantu dalam pembuatan skripsi ini, terutama kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, MA., selaku Dekan FISIP UI.
2. Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag. Rer. Publ, selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi.
3. Drs. Asrori, MA, FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
4. Drs. Achmad Fauzi, ME, selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga Sarjana Ekstensi FISIP UI.
5. Ixora Lundia, S.Sos, MS , selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya selama penyusunan skripsi, skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan beliau. Sebuah kebanggaan bagi penulis untuk bisa dibimbing beliau
6. Dra. Febrina Rosinta, MS, selaku Penguji Ahli Sidang Skripsi, terima kasih banyak untuk ilmunya dan semua saran membangun untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Dra. Tutie Hermiati, MSi , selaku Ketua Sidang Skripsi
8. Fatimah Muchtar S.Sos., ME , selaku sekretaris sidang yang telah banyak memberikan pengetahuan, bimbingan dan dukungannya kepada penulis.
9. Seluruh dosen dan civitas akademika FISIP UI yang telah banyak memberikan pengetahuan, bimbingan selama penulis menuntut ilmu di FISIP UI
10. Kepada seluruh karyawan perpustakaan FISIP-UI serta seluruh karyawan Perpustakaan Pusat UI.

11. Orang tua ku, serta kakak-kakak dan adik saya yang selalu memberikan cinta, doa dan dukungannya dalam bentuk moril maupun material.
12. Teman-teman jurusan Ilmu Administrasi Niaga Angkatan 2006 hingga 2007 yang tidak akan saya lupakan selamanya karena telah memberikan dukungan, doa, dan cintanya selama saya kuliah di FISIP UI, yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu
13. Teman-teman kostan di “Pondok Abadi” yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu
14. Sahabat-sahabat satu bimbingan : Dixi, Reza, Kiki, Yunita, Fieldha, Naomi, dll.
15. Kepada “seseorang” yang selalu mendoakan untuk penulis agar selalu mendapatkan yang terbaik. Dengan ini penulis benar-benar mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada”nya”.
16. Seluruh pihak yang telah membantu penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah ‘Aza wa jalla memberikan balasan yang layak atas segala bantuan yang telah kalian berikan kepada Penulis. Amin.

14 Juni 2008



SURYA SUTRIONO

0606057294

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR KEASLIAN, PERSETUJUAN, DAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GRAFIK , TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Permasalahan	6
1.3. Tujuan dan Signifikansi Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.3.2. Manfaat Penelitian	8
a. Manfaat Praktis.....	8
b. Manfaat Akademis	8
1.4. Sistematika Penulisan	8
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	10
2.2. Konstruksi Model Teoritis	12
2.2.1. Pemasaran (Marketing)	12
2.2.2. Word of Mouth	13
2.2.3. Minat Beli.....	21
2.3. Model Analisis	30
2.4. Hipotesis.....	30
2.5. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	31
a. Variabel Word of Mouth	31
b. Variabel Minat Beli	31
2.6. Metode Penelitian.....	34
2.6.1. Pendekatan Penelitian.....	34
2.6.2. Jenis Penelitian	34
2.6.3. Teknik Pengumpulan Data	35
a. Teknik Pengumpulan Data Primer.....	35
b. Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	35
2.6.4. Populasi dan Sampel.....	35
a. Populasi	35
b. Sampel	36
2.6.5. Instrumen Penelitian.....	36
2.6.6. Teknik Analisa Data.....	37

BAB III	GAMBARAN UMUM OBLIGASI PERUSAHAAN	
	3.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	45
	3.2. Visi dan Misi	46
	3.2.1. Visi	46
	3.2.2. Misi	47
	3.3. Struktur Organisasi	47
	3.4. Logo Telkomsel	53
	3.5. Produk Telkomsel	54
	3.5.1. Kartu HALO	54
	3.5.2. simPATI	56
	3.5.3. kartu AS	56
	3.6. Pelayanan Telkomsel	56
	3.6.1. Caroline (Customer Care by Online)	57
	3.6.2. GraPARI (Graha Pari Sraya)	57
	3.6.3. GeraiHALO	58
	3.7. Penghargaan Yang Diperoleh Telkomsel	59
BAB IV	GAMBARAN UMUM	
	4.1. Pre – Test	61
	4.1.1. Validitas Pre – Test	61
	4.1.2. Reliabilitas Pre – Test	65
	4.2. Karakteristik Responden	66
	4.2.1. Jenis Kelamin	66
	4.2.2. Usia Responden	67
	4.2.3. Pemakaian Pulsa Telpon Perbulan	68
	4.2.4. Pengguna Kartu simPATI	69
	4.2.5. Pernah dapat Informasi Tentang simPATI	70
	4.2.6. Sumber Informasi Word of Mouth	71
	4.3. Analisis Deskriptif Data Penelitian	72
	4.4. Analisis Validitas dan Reliabilitas Penelitian	76
	4.4.1. Validitas Indikator Pengukuran	77
	4.4.2. Reliabilitas Indikator Penelitian	79
	4.5. Analisis Inferensial Penelitian	80
	4.6. Analisis Hipotesa Penelitian	85
	4.6.1. Analisis Hipotesis 1	86
	4.6.2. Analisis Hipotesis 2	87
	4.6.3. Analisis Hipotesis 3	87
	4.7. Implikasi Managerial	88
	4.8. Keterbatasan Penelitian	90
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Simpulan	91
	5.2. Saran	92
	DAFTAR PUSTAKA	93
	LAMPIRAN	96
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	131

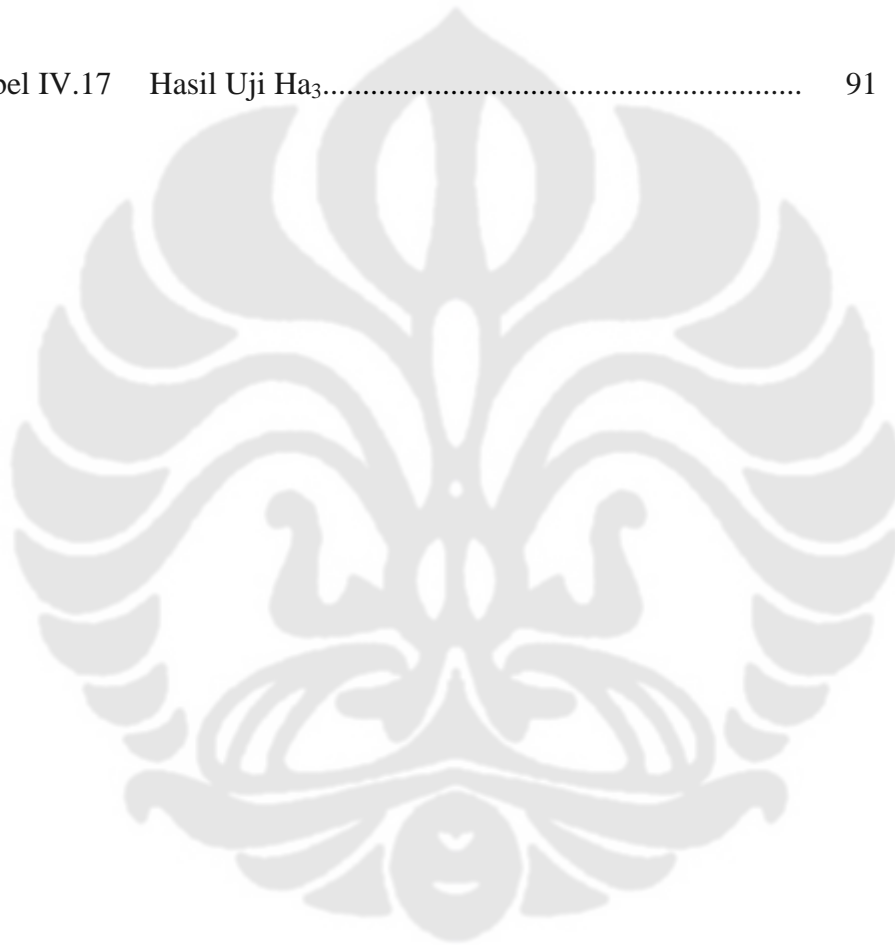
DAFTAR GRAFIK

Grafik III.1	Grafik Persentase Saham Telkomsel.....	46
Grafik III.2	Struktur Organisasi Direktorat Marketing..... & Sales PT Telkomsel	49
Grafik III.3	Struktur CS PT Telkomsel.....	52
Grafik III.4	Struktur Organisasi PT Telkomsel..... Area Jabotabek 2	53
Grafik IV.1	Jenis Kelamin Responden.....	66
Grafik IV.2	Usia Responden.....	67
Grafik IV.3	Pemakaian Pulsa Telpon Perbulan.....	68
Grafik IV.4	Pengguna Kartu simPATI.....	69
Grafik IV.5	Pernah Mendapat Informasi tentang simPATI.....	70
Grafik IV.6	Sumber Informasi <i>Word of Mouth</i>	71

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Operasionalisasi Konsep.....	32
Tabel IV.1	Nilai KMO, Bartless's dan Total Varians.....	62
	Dijelaskan Model Pengukuran	
Tabel IV.2	Validitas Indikator – Indikator Penelitian.....	63
Tabel IV.3	Reliabilitas Variabel Dari Dimesi Penelitian.....	65
Tabel IV.4	Interpretasi Nilai <i>Mean</i>	73
Tabel IV.5	Nilai Mean, Modus, dan Standard Deviasi pada	74
	Dimensi Informasi Kepuasan Layanan	
Tabel IV.6	Nilai Mean, Modus, dan Standard Deviasi pada.....	76
	Dimensi Opinion Leadership	
Tabel IV.7	Nilai Mean, Modus, dan Standard Deviasi pada.....	77
	Dimensi Informasi Insentif yang Diberikan	
Tabel IV.8	Nilai Mean, Modus, dan Standard Deviasi.....	78
	pada Variabel Minat Beli	
Tabel IV.9	Nilai KMO, Bartless's Test dan Total Varians..... ..	80
	Dijelaskan Model Pengukuran	
Tabel IV.10	Validitas Indikator – Indikator Penelitian.....	81
	Dengan Indikator Tidak valid Dihilangkan	
Tabel IV.11	Ukuran Reliabilitas Variabel Dari Dimesi Penelitian..	82
Tabel IV.12	Model Summary.....	85

Tabel IV.13	ANOVA.....	85
Tabel IV.14	COEFFICIENTS.....	87
Tabel IV.15	Hasil Uji Ha ₁	89
Tabel IV.16	Hasil Uji Ha ₂	90
Tabel IV.17	Hasil Uji Ha ₃	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Hasil Olah Data Pre - test
Lampiran III	Hasil Olah Data Penelitian
Lampiran IV	Hasil Regresi Data Penelitian
Lampiran V	Distribusi Frekuensi Responden
Lampiran VI	Analisis Deskriptif Data Penelitian
Lampiran VII	Logo Telkomsel

