

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP
MINAT BELI UMKM EMPING UBI UMAK
(STUDI KASUS DI DESA SERI BANDUNG)**



Disusun Oleh:

**HESTI ANANDA
211510073**

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu pada
Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2025

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP
MINAT BELI UMKM EMPING UBI UMAK
(STUDI KASUS DI DESA SERI BANDUNG)**

Disusun Oleh:

**HESTI ANANDA
211510073**

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu pada
Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP
MINAT BELI UMKM EMPING UBI UMAK
(STUDI KASUS DI DESA SERI BANDUNG)**

HESTI ANANDA

211510073

KARYA AKHIR

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen**

Menyetujui,

Palembang, September 2025

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Pembimbing,



Heriyanto, S.E., M.Si

Dekan,






Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si, Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Karya Akhir Berjudul: "Pengaruh Word Of Mouth (Wom) Terhadap Minat Beli Umkm Emping Ubi Umak (Studi Kasus Di Desa Seri Bandung)" Telah dipertahankan didepan penguji pada September 2025 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Heriyanto, S.E., M.Si Ketua Penguji ()
2. Drs. Mukran Roni. M.B.A Anggota Penguji 1 ()
3. Efan Elpanso, S.E., M.M Anggota Penguji 2 ()

Palembang, September 2025
Program Studi Manajemen
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,


Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora 

Dr. Trisninawati, S.E., M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hesti Ananda

Nim : 211510073

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya akhir ini, murni gagasan, rumusan dan penulisan saya sendiri dengan arahan pembimbing.
3. Di dalam karya akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia karya akhir yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarisme chekher* serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, September 2025

Yang membuat pernyataan:



Hesti Ananda

NIM 2115100073

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Word of Mouth (WOM) terhadap minat beli produk Umak Emping Ubi Jalar di Desa Seri Bandung. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang pernah membeli produk minimal satu kali, ditentukan dengan rumus Cochran. Data primer diperoleh dari pelanggan, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, uji-t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WOM berpengaruh signifikan terhadap minat beli, dengan koefisien regresi 0,956 dan signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin tinggi aktivitas WOM, semakin besar pula minat konsumen untuk membeli, merekomendasikan, dan mencari informasi terkait produk.

Kata kunci: *Word of mouth*, Minat Beli, SPSS.

ABSTRACK

This study aims to analyze the effect of Word of Mouth (WOM) on purchase intention of Umak Emping Ubi Jalar products in Seri Bandung Village. The sample consisted of 100 respondents who had purchased the product at least once, determined using Cochran's formula. Primary data were collected from customers and analyzed using simple linear regression, t-test, and coefficient of determination. The results indicate that WOM has a significant effect on purchase intention, with a regression coefficient of 0.956 and a significance value of 0.000 (<0.05). These findings demonstrate that higher WOM activity leads to stronger consumer intention to purchase, recommend, and seek further information about the product.

Keywords: *Word of Mouth; Purchase Intention; SPSS.*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali sesuai dengan kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya, dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya”

(QS. Al-Baqarah : 286)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelahmu itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan"

(Boy Candra)

"Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentuk"

(Tan Malaka)

Skripsi ini Kupersembahkan untuk:

- ❖ Kedua Orangtuaku tercinta
- ❖ Saudara-saudaraku tersayang
- ❖ Sahabat dan teman S1 Manajemen
- ❖ Almamaterku

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Hesti Ananda
Nim : 211510073
Tempat tanggal lahir : Palembang, 28 Juni 2003
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Lrg Manggis Ujung No. 47 rt 018 rw 004
Kelurahan Silaberanti Kecamatan Jakabaring

B. Pendidikan Formal

2009-2015 : Madrasah Ibtidaiyah
2015-2028 : SMP PGRI 2 Palembang
2018-2021 : SMA PGRI 2 Palembang

C. Pengalaman Kerja

2024-2024 : Magang di Badan Pertanahan Nasional Di Kanwil
2024-2025 : Mengikuti KKN di Desa Seri Bandung
2025 : Kerja di PT Almi Caterindo

D. Sertifikat

- Certificate of Appreciation Table Manner Training – Hotel Santika Radial Palembang 24 Desember 2022
- Piagam Penghargaan Peserta UBD Weekend Speak Like A Pro – Bedah Buku Public Speaking & Talk Show Palembang, 6 Oktober 2023.
- Sertifikat Partisipasi Acara “OJ Goes to Campus” TVRI Sumatera Selatan Palembang, 11 Oktober 2023
- Sertifikat Apresiasi Peserta Webinar Youthpreneur “Kiat Membangun Kewirausahaan yang Berkelanjutan Sebagai Upaya Menuju Indonesia Emas 2045” PMWI DPD Sumsel.
- Sertifikat Magang / Praktek Kerja Lapangan (PKL) Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sumatera Selatan Periode: 1 Februari 2024 – 31 Mei 2024.
- Sertifikat Peserta Seminar Nasional “Unlock Your Voice: Seni Berbicara di Depan Publik Dengan Percaya Diri” Universitas Bina Darma, 31 Mei 2025.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, syalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi manajemen. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

- Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom., selaku Plt. Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
- Nuzep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
- Dr. Trisninawati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma.
- Heriyanto, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, saran serta semangat dan doa kepada penulis hingga pembuatan karya akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Dosen Penguji, Seluruh Dosen Manajemen, Akuntansi dan Dosen Prodi Lainnya yang telah memberikan pengalaman dan ilmu yang sangat berguna kepada penulis selama masa perkuliahan.
- Kedua orang tua saya, yang telah memberikan cinta, perhatian, dan dukungan tanpa henti sepanjang hidup saya. Tanpa pengorbanan, kasih sayang, dan doa-

doa mereka, saya tidak akan bisa menjadi seperti sekarang ini. Mereka adalah sumber inspirasi dalam kekuatan terbesar dalam hidup saya.

- Teman-teman seperjuangan 2021 dan sahabat yang sangat saya sayangi khususnya Almarhumah Tiara Salsabila Putri meskipun tubuhmu telah pergi meninggalkan kami, kenangan yang indah tentang kebersamaan kita di bangku kuliah akan hidup dalam hati kami. Setiap tawa, setiap perjuangan, dan setiap momen yang kita lewati bersama akan terus menjadi bagian dari perjalanan hidup kami. Kami akan selalu mengenangmu sebagai sosok penuh semangat dan inspirasi. Terimakasih telah menjadi bagian dari hidup kami. Semoga Allah swt memberikan tempat yang terbaik untukmu melapangkan jalanmu dan memberikan ketenangan yang abadi.

Penulis Menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dari Skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga menjadikan laporan ini lebih bermutu dan semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis memperoleh ridho Allah Subhanahu wa Ta'ala. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dengan segala keterbatasan dapat bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkannya.

Palembang, September 2025
Penulis

Hesti Ananda
211510073

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep Pemasaran	7
2.1.3 Tujuan Pemasaran	8
2.1.4 Manajemen Pemasaran	9
2.1.5 Fungsi Manajemen Pemasaran	9
2.2 <i>Word Of Mouth</i>	10
2.2.1 Pengertian Word Of Mouth.....	10
2.2.2 Faktor yang Dapat Mempengaruhi Word of Mouth.....	11
2.2.3 Elemen Dasar Word of Mouth	12
2.2.4 Kelebihan dan Kelemahan <i>Word of Mouth</i>	13
2.2.5 Manfaat <i>Word of mouth</i>	14

2.2.6	Jenis-Jenis <i>Word Of Mout</i>	14
2.2.7	Indikator <i>Word of mouth</i>	15
2.3	Minat Beli	15
2.3.1	Pengertian Minat Beli	15
2.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli	17
2.3.3	Indikator Minat Beli	17
2.4	Hubungan Antar Variabel	18
2.4.1	Hubungan <i>Word of mouth</i> Terhadap Umkm Emping Ubi Umak	18
2.4.2	Hubungan Minat Beli Terhadap Umkm Emping Ubi Umak	19
2.5	Penelitian Terdahulu	20
2.6	Kerangka Berpikir	22
2.7	Hipotesis	22
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1	Objek Penelitian	24
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.2.1	Populasi	24
3.2.2	Sampel	24
3.3	Definisi Operasional Variabel	26
3.3.1	Definisi Pengukuran Variabel	29
3.4	Jenis dan Sumber Data	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.6	Teknik Analisis	32
3.6.1	Uji Kualitas Data	32
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	33
3.6.3	Teknik Analisis Data	35
3.6.4	Uji Hipotesis	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Gambaran Umum Emping Ubi Umak di Desa Seri Bandung	37
4.2	Struktur Organisasi Emping Ubi Umak	42
4.3	Deskripsi Karakteristik responden	42
4.3.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.3.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	43
4.3.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.4	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	45
4.5	Tabulasi Penelitian	46
4.5.1	Tabulasi Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X)	46

4.5.2	Tabulasi Variabel Minat Beli (Y)	48
4.6	Hasil Uji Validitas	49
4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.8	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.8.1	Hasil Uji Normalitas.....	53
4.8.2	Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	53
4.8.3	Hasil Uji Normalitas Plot P-P.....	54
4.8.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.8.5	Uji Linearitas.....	56
4.8.6	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	57
4.9	Uji Regresi Linear Sederhana	57
4.10	Uji Hipotesis	59
4.10.1	Uji T (Parsial).....	59
4.11	Pembahasan.....	60
4.11.1	Pengaruh Word of Mouth terhadap UMKM Emping Ubi Umak	60
4.11.2	Pengaruh Minat Beli terhadap UMKM Emping Ubi Umak	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Emping Ubi Umak Kota Palembang 2020-2024.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel	26
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	29
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Kategori Penilaian Skor	45
Tabel 4.5 Kuesioner <i>Word Of Mounth</i>	46
Tabel 4.6 Kuesioner Minat Beli.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogrov.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji R^2	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UMKM.....	42
Gambar 4.2 Data Demografi Jenis Kelamin	43
Gambar 4.3 Data Demografi Usia.....	44
Gambar 4.4 Data Demografi Pekerjaan	45
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Plot P-P	54
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas P- Pilot	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Foto Objek Penelitian
Lampiran 3	Surat Balasan tempat penelitian
Lampiran 5	Lembar Pengajuan Judul Karya Akhir
Lampiran 6	Lembar Perbaikan Judul Karta Akhir
Lampiran 7	Lembar Konsultasi
Lampiran 8	Lembar Perbaikan Seminar Proposal
Lampiran 9	Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
Lampiran 10	Surat Keterangan Pembimbing
Lampiran 11	Lembar Perbaikan Seminar Hasil
Lampiran 12	Surat Keterangan Lulus Seminar Hasil
Lampiran 13	Lembar Turnitin
Lampiran 14	Data Tabulasi
Lampiran 15	Hasil Analisis Data Penelitian
Lampiran 16	Surat Pernyataan LoA
Lampiran 17	Point Cek