

Pengaruh Perspektif *Social Capital* Dan *Self Determination* Kalangan Milenial di  
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap *Electronic Word-of-Mouth*  
Dalam Situs Jejaring Sosial

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar  
sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis Oleh

Nama : Afif Hariyawan  
Nomor Mahasiswa : 15311115  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam refrensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.



Yogyakarta 15 Agustus 2019



Afif Hariyawan

Pengaruh Perspektif *Social Capital* Dan *Self Determination* Kalangan Milenial di  
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap *Electronic Word-of-Mouth*  
Dalam Situs Jejaring Sosial

Ditulis Oleh :

Nama : Afif Hariyawan

Nomor Mahasiswa : 15311115

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran



**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH PERSPEKTIF SOCIAL CAPITAL DAN SELF DETERMINATION  
KALANGAN MILLENIAL DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TERHADAP ELECTRONIC WORD OF MOUTH DALAM SITUS JEJARING SOSIAL**


Disusun Oleh : **AFIF HARIYAWAN**

Nomor Mahasiswa : **15311115**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

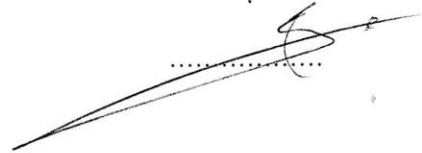
Pada hari Jum'at, tanggal: 18 Oktober 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Budi Astuti, Dra., M.Si.



.....

Penguji : Albari, Drs., M.Si



.....

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

Pengaruh Perspektif *Social Capital* Dan *Self Determination* Kalangan Milenial di  
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap *Electronic Word-of-Mouth*  
Dalam Situs Jejaring Sosial

Afif Hariyawan

*Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi memicu munculnya sosial media yang terus berkembang dengan pesat. Hal ini berdampak pada terjadinya interaksi sosial antara pengguna sosial media satu dengan yang lainnya. Dan membuat orang lebih tertarik ke dalam diskusi yang dilakukan melalui media online. Hal tersebut memicu munculnya interaksi dan diskusi melalui merdia online yang di sebut *electronic word-of-mouth* (e-WOM). Oleh karena itu pentingnya komunikasi yang terjalin dalam sosial media salah satunya e-WOM merupakan sebuah aset yang harus diperhatikan oleh para *marketers* dalam melakukan strategi promosi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah *social capital*, dan *self determination* berpengaruh terhadap suksesnya e-WOM. Penelitian ini dilakukan di kota Yogyakarta dengan populasi yaitu generasi milenial sejumlah 882.900 jiwa dan sampel sejumlah 204 responden. Dengan memakai metode *sampling convinience sampling*, Hasil yang diperoleh adalah inovasi, tidak memiliki pengaruh positif terhadap e-WOM, kesamaan bahasa tidak memiliki pengaruh positif terhadap e-WOM, sementara hipotesis kekuatan hubungan berpengaruh positif terhadap kepercayaan, kesamaan bahasa berpengaruh positif terhadap kepercayaan, kekuatan hubungan berpengaruh positif terhadap kesamaan bahasa, kepercayaan berpengaruh positif terhadap e-WOM, kekuatan hubungan berpengaruh positif terhadap e-WOM, keterbukaan diri berpengaruh terhadap e-WOM.

Kata Kunci : e-WOM, Kepercayaan, Kekuatan Hubungan, Keterbukan Diri, Inovasi, Kesamaan Bahasa

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Perspektif *Social Capital* Dan *Self Determination* Kalangan Milenial di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap *Electronic Word-of-Mouth* Dalam Situs Jejaring Sosial” untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi S1, serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana S1. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan karya ilmiahnya sehingga dapat bermanfaat bagi orang lain dan kemajuan ilmu pengetahuan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya atas apresiasi dan dukungan kepada:

1. Bapak Arif Hartono, SE., MHRM., Ph.D selaku ketua jurusan manajemen dan Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D. Selaku ketua program studi manajemen program sarjana.
2. Ibu Budi Astuti Dra., M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi, yang sudah mencurahkan waktu, tenaga dan pikiran serta dedikasinya yang tinggi terhadap kemajuan disiplin ilmu pengetahuan, yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terciptalah karya tulis ini.

3. Almarhum Kakek Prof. Drs. Kasto M.A. yang selalu menjadi inspirasi penulis agar terus berjuang dan tidak menyerah dalam melakukan sebuah penelitian demi majunya disiplin ilmu pengetahuan.
4. Ir. Putrama Wahyu Setiyawan M.M dan Dwi Anto Wahyu Hermawan S.Si selaku paman yang telah memberikan banyak masukan, berupa saran dan wawasan, sehingga penulis bisa bercita-cita lebih tinggi melebihi awan.
5. Nenek Soeharti B.A yang selalu mensupport penulis didalam suka maupun duka, yang menjadi inspirasi penulis untuk tidak menyerah dalam kehidupan.
6. Ibu Gesang Cahyowati, dan Ayah Tri Antoro Wahyu Hariyawan, selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan berupa doa dan restu.
7. Amri Uchrowi Budiarto, selaku Ayah Tiri penulis yang tidak lelah menyemangati dan mensupport penulis agar selalu berkembang.
8. Hadyan Dejana Waratmaja, selaku adik sepupu yang selalu memberikan semangat, sebagai pelipur lara ketika pikiran jenuh sedang menerpa.
9. Nabila Ayu Atika Sari, yang selalu memberikan semangat, dan doa agar penulis selalu diberikan kemudahan dalam mencapai cita cita
10. Teman teman seperjuangan, Anggara Tegar, Muhammad Rifqi Muzakki, Irfan Rosyidi, Aditya Eka Setiawan, Novria Prawida, Rifko Anugerah M, Nugroho Widi Sasongko, dan Achmad Khoirul Anam, Yang selalu mensupport penulis selama pengerjaan skripsi, semoga persahabatan ini takkan terputus.

11. Seluruh teman-teman Asisten SAP Manajemen yang sudah mengajarkan penulis pentingnya sebuah kerjasama dan toleransi, karena tiap orang memiliki kelebihan dan kekurangan yang harus selalu diisi.
12. Segenap teman teman dari Klasik Reborn, dan Bengkel Wasis, yang selalu mengisi kesepian juga kekosongan batin. Yang mengajarkan bahwa hidup itu lebih keras dari pada aspal, semoga tali silaturahmi ini akan selalu abadi sepanjang jalan.
13. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini. Yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan studi lanjutan ataupun referensi bagi kemajuan disiplin ilmu pengetahuan khususnya pemasaran.

Yogyakarta 11, September 2019



Atit Hariyawan