

**PENGARUH WEBQUAL, ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)
DAN COSTUMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN**
**(Survei pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang Pernah
Melakukan Pembelian di Tiktok Shop)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

Nama : Ita Yogi Pratama

NIM : 19414892

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

**PENGARUH *WEBQUAL*, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)*
DAN *COSTUMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN
(Survei pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang Pernah
Melakukan Pembelian di Tiktok *Shop*)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Nama : Ita Yogi Pratama
NIM : 19414892
Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Webqual*, *Electronic Word of Mouth (e-wom)* dan *Costumer Experience* Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo)

Nama : Ita Yogi Pratama

NIM : 19414892


Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 08 Oktober 2000

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 05 Juni 2023

Pembimbing I


Drs. Sujiono, MM
NIDN. 07160656601


Pembimbing II

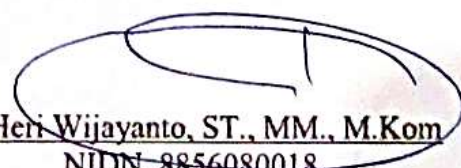

Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM
NIDN. 0710048902


Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. H. Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 19760508 200501 11 002

Dosen Penguji :


Drs. Sujiono, MM
NIDN. 07160656601


Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom
NIDN. 8856080018


Eka Destriyanto Pristi A, S.AB., MM
NIDN. 0730127002

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH *WEBQUAL*, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (SURVEI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO YANG PERNAH MELAKUKAN PEMBELIAN DI TIKTOK *SHOP*)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melalui berkat adanya bimbingan dan antuan dari beberapa pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristyana, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Drs. Sujiono, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa memberikan arahan dalam menyusun skripsi
5. Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa memberikan arahan dalam menyusun skripsi

6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan ilmu pendidikannya kepada penulis dalam menempuh pendidikan
7. Kedua Orang Tua penulis yang telah memberikan doa dan dukungan selama menempuh pendidikan dan proses menyusun skripsi

Dan seluruh pihak yang tidak sempat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu memberikan dukungan dalam menyusun skripsi.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik sengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan guna untuk mendorong penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 05 Juni 2023



PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam datar pustaka.

Ponorogo, 05 Juni 2023



Ita Yogi Pratama

NIM 19414892



MOTTO

“Orang tidak akan menilai apa yang kita mulai, tapi orang selalu menilai apa yang telah kita selesaikan”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang tak terhitung nikmat dan ridho-Nya senantiasa memberikan saya kekuatan dan jalan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Sarman dan Ibu Juriyah dan adik tercinta saya Arina Nur Azizah yang selalu memberikan doa dan dukungan yang sangat luar biasa di segala kondisi bahkan saya sudah tidak mampu mengungkapkannya dengan kata-kata lagi, sehingga itulah yang membuat saya semangat dan bertekad untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Diriku, yang sangat kuat dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik setelah melalui berbagai rintangan.
4. Sahabat-sahabatku Refita Febriana dan Berliana Deska Putri yang selalu siap mendengar keluh kesahku selama pengerjaan skripsi.
5. Seluruh pihak yang telah berperan membantu support dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.

Pengaruh *Webqual*, *Electronic Word of Mouth (E-WoM)*, dan *Customer Experience* Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang Pernah Melakukan Pembelian di Tiktok Shop)

RINGKASAN

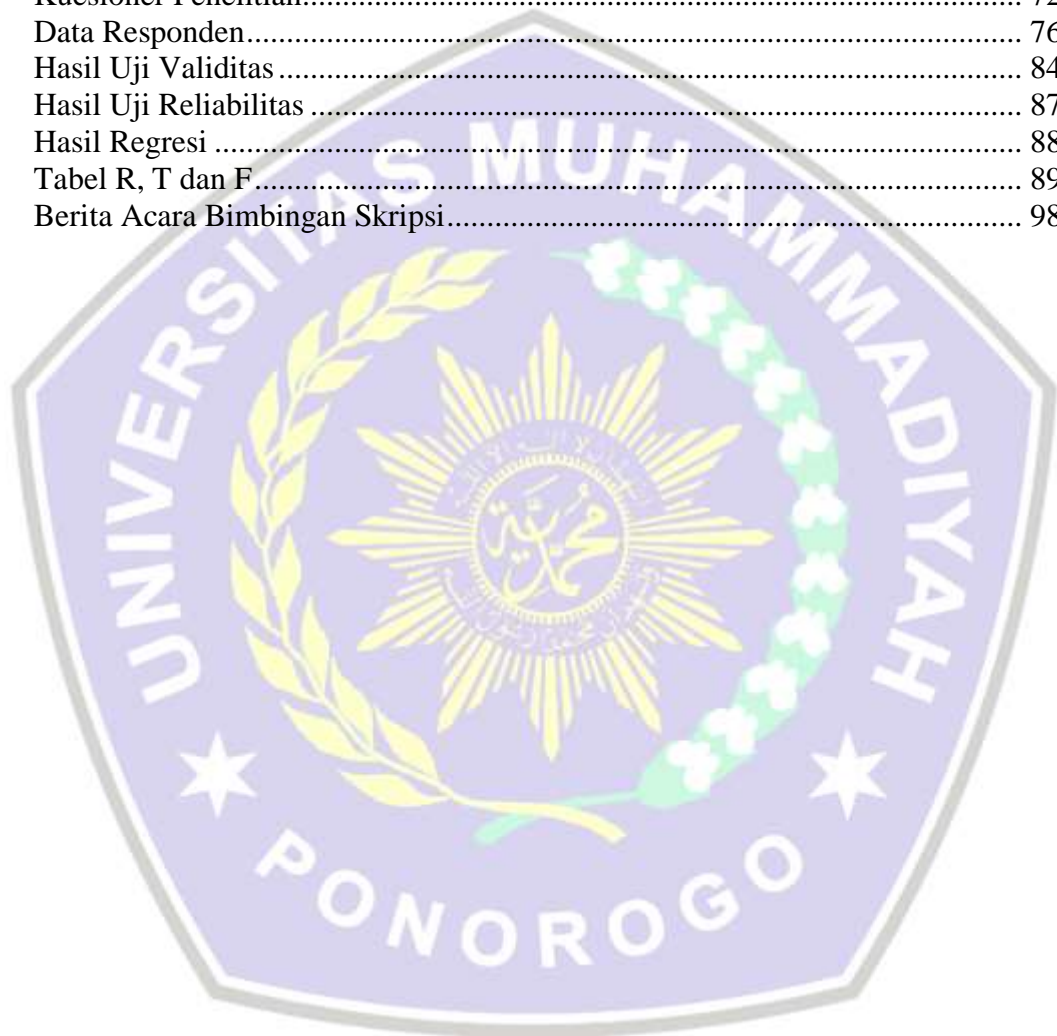
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Webqual*, *Electronic Word of Mouth (E-WoM)*, dan *Customer Experience* Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang Pernah Melakukan Pembelian di Tiktok Shop). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dari penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Populasi dari penelitian ini merupakan mahasiswa yang pernah melakukan pembelian di Tiktok Shop. Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 95 mahasiswa dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) *Webqual* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, 2) *Electronic Word of Mouth (E-WoM)* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, 3) *Customer Experience* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, 4) *Webqual*, *Electronic Word of Mouth (E-WoM)*, dan *Customer Experience* secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : *Webqual*, *Electronic Word of Mouth (E-WoM)*, *Customer Experience*, Keputusan Pembelian

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>marketing mix</i>).....	10
2.1.3 <i>E-Commerce</i>	12
2.1.4 Konsumen	14
2.1.5 Keputusan Pembelian	16
2.1.6 Webqual (Kualitas Website).....	18
2.1.7 Electronic Word of Mouth (e-wom).....	21
2.1.8 Customer Experience	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Penelitian	26
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Ruang Lingkup.....	29
3.3 Populasi	29
3.4 Sampel.....	30
3.5 Jenis Data Penelitian	31
3.6 Metode Pengambilan Data.....	31
3.7 Definisi Operasional.....	32
3.8 Metode Analisis Data.....	34
3.8.1 Uji Instrumen	34
3.8.2 Alat Analisis	36
3.8.3 Uji Hipotesis	37
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Hasil Analisis Data Penelitian.....	50

4.3	Analisis Data	52
4.4	Uji Hipotesis.....	55
4.5	Pembahasan.....	59
BAB V.....		65
PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		72
	Kuesioner Penelitian.....	72
	Data Responden.....	76
	Hasil Uji Validitas	84
	Hasil Uji Reliabilitas	87
	Hasil Regresi	88
	Tabel R, T dan F.....	89
	Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	55
Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan fakultas	56
Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan semester.....	57
Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan gender	58
Tabel 6 Tanggapan responden terhadap Webqual	59
Tabel 7 Tanggapan responden terhadap.....	60
Tabel 8 Tanggapan responden terhadap.....	60
Tabel 9 Tanggapan responden terhadap.....	61
Tabel 10 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 13 Hasil analisis uji determinasi	66
Tabel 14 Hasil Uji t.....	67
Tabel 15 Hasil uji f.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses Keputusan Pembelian.....	29
Gambar 2 Kerangka Penelitian	38
Gambar 3 Daerah Penolakan H01 dan Ha1	69
Gambar 4 Daerah Penolakan H02 dan Ha2	69
Gambar 5 Daerah Penolakan H03 dan Ha3	70
Gambar 6 Kurva Uji F.....	72

