

**PENGARUH *WEBSITE QUALITY* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA APLIKASI  
LAZADA.**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah  
Ponorogo Angkatan 2017)**



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADYAH PONOROGO**

**2021**

**PENGARUH *WEBSITE QUALITY* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA APLIKASI  
LAZADA.**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah  
Ponorogo Angkatan 2017)**



**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 : Indro Priono

Nim : 17414511

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADYAH PONOROGO**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Website Quality* dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian *Online* pada Aplikasi Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo Angkatan 2017)

Nama : Indro Priono

Nim : 17414511

Tempat, Tanggal Lahir : Kotabaru, 09 Oktober 1997

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 26 November 2021

Pembimbing I



(Adi Santoso, SE, MM)  
NIDN. 0727118803

Pembimbing II



(Eka Destriyanto P.A., S.AB., MM)  
NIDN. 0711128404

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hadi Sumarsono, M.Si)  
NIP. 197605082005011002

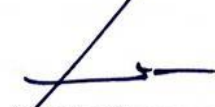
Dosen Penguji

Ketua



(Adi Santoso, SE, MM)  
NIDN. 0727118803

Sekretaris



(Dr. Hadi Sumarsono, M.Si)  
NIDN. 0008057601

Anggota



(Naning Kristiyana, SE, MM)  
NIDN. 0721117501

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas segala rahmat serta karunia yang Allah berikan kepada penulis, untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "PENGARUH *WEBSITE QUALITY* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PADA APLIKASI LAZADA". Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada baginda Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya dihari akhir. Maksud dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi persyaratan kelulusan yang berguna untuk memperoleh ilmu beserta gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik, tanpa adanya support dari semua pihak yang mendukung. Maka dari itu, penulis berkeinginan untuk menyampaikan ucapan terima kasih atas semua dukungan baik moril ataupun materiil yang telah berkenan untuk selalu membantu dalam proses menyusun skripsi ini terutama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak / ibu tercinta yang tidak pernah berhenti mengasihi, menyayangi, serta mendoakan agar dimudahkan segalanya.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen yang berkenan untuk memberikan ilmu dan motivasi dalam tahap penyusunan skripsi.
4. Bapak Adi Santoso, SE.,MM selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan dengan ilmu serta solusi disetiap kesulitan dalam proses menyusun skripsi.

5. Ibu Eka Destriyanto Pristi, S.AB, M.AB selaku dosen pembimbing II yang berkenan membimbing dan mengarahkan dengan baik untuk segera menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh jajaran Dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Keluarga dan teman yang telah mendukung dan mendoakan atas kelancaran menyusun skripsi.
8. Teman seangkatan 2017 terkhusus kelas manajemen E memberikan dukungan dan membantu serta menyemangati pada tahap proses penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan yang disebabkan oleh pengalaman dan pengetahuan yang masih terbatas, sehingga penulis berharap untuk seluruh pihak atas masukan dan saran yang dapat membangun serta memperbaikinya. Penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan kegunaan serta manfaat untuk pembaca dan seluruh pihak terkhusus bagi bidang manajemen.

Ponorogo, 26 November 2021

Penulis



(Indro Priono)  
NIM. 17414511

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah 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 dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 26 November 2021



(Indro Priono)  
NIM. 17414511

## PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Allah SWT atas semua kenikmatan karunia dan ridho-Nya yang telah diberikan kesehatan, kekuatan, serta jalan kelancaran untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya.
2. Orang tua tersayang, Bapak Jemiun dan Ibu Suripti yang selalu memberikan kekuatan, dukungan, serta doa demi kelancaran masa depan saya, dan yang tak pernah berhenti untuk selalu membimbing, mengasihi dan menyayangi saya dengan sepenuh hati.
3. Istri tercinta Tutik Handayani yang selalu menemani dan memberikan dukungan serta agar selalu bersemangat dalam pengerjaan Skripsi dan akhirnya bisa selesai dalam waktu 5 bulan.
4. Diri sendiri yang telah berjuang dan tak pernah berhenti berusaha dengan berbagai macam rintangan, untuk dapat membulatkan tekad agar segera menyelesaikan skripsi ini, meskipun hampir menyerah.
5. Rekan seperjuangan Manajemen E angkatan 2017 yang turut mendoakan kelancaran pengerjaan skripsi.
6. Semua pihak yang memberikan peran untuk membantu dan mendukung perjuangan saya.

## MOTTO

Orang-orang yang membuat anda tertawa, dan membantu anda ketika anda membutuhkan. Orang-orang itu yang benar-benar peduli. Mereka adalah orang-orang layak disimpan dalam hidup anda. (Karl Mark)





**PENGARUH *WEBSITE QUALITY* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA APLIKASI  
LAZADA.**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah  
Ponorogo Angkatan 2017)**

Indro Priono

**RINGKASAN**

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh *webqual* dan *electronic word of mount* terhadap keputusan pembelian online di aplikasi lazada pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo angkatan 2017. Populasi ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2017 sebanyak 264 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Cluster Random Sampling* dimana peneliti membagi populasi menjadi beberapa kelompok yang terpisah yang disebut sebagai cluster, dari beberapa cluster tersebut peneliti mengambil beberapa sampel yang dipilih secara random atau acak, dengan jumlah responden sebanyak 78 responden. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa menggunakan *google form*. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *Usability* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, (2) *Information Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, (3) *Interaction Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, (4) *Electronic Word Of Mount* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di aplikasi lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo Angkatan 2017).

Kata Kunci : Lazada; E-commerce; Keputusan Pembelian; Kualitas *Website*;  
*Webqual*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KODE ETIK PENELITIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Landasan Teori .....	11
1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2. Bauran Pemasaran.....	12
3. Culture Consumer Theory (CCT) .....	14
4. Perilaku Konsumen.....	15
5. Kualitas Website ( <i>Webqual</i> ) .....	21
6. <i>Usability</i> .....	23
7. Kualitas informasi ( <i>information quality</i> ) .....	24
8. Kualitas interaksi ( <i>interaction quality</i> ) .....	25

9. Electronic Word Of Mouth (E-WOM) .....	26
10. Keputusan Pembelian .....	32
B. Penelitian Terdahulu .....	37
C. Kerangka Pemikiran .....	39
D. Hubungan Antar Variabel.....	40
<b>BAB III.....</b>	<b>43</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	43
B. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel .....	44
C. Jenis Data .....	45
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Definisi Operasional Variabel.....	48
F. Metode Analisis Data .....	53
<b>BAB IV.....</b>	<b>57</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Hasil Penelitian.....	57
1. Profil Perusahaan <i>e-commerce</i> Lazada .....	57
2. Deskripsi Identitas Responden.....	58
3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	60
B. Uji Instrumen .....	65
a. Uji Validitas .....	65
b. Uji Reliabelitas .....	66
C. Alat Analisis Data .....	67
a. Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70
D. Uji Hipotesis .....	71
<b>a. Uji T (Uji Parsial) .....</b>	<b>71</b>
E. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh <i>Usability</i> ( $X_1$ ) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) .....	74
2. Pengaruh <i>Information Quality</i> ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)..	75

3. Pengaruh <i>Interaction Quality</i> (X <sub>3</sub> ) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) ...	76
4. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (X <sub>4</sub> ) Terhadap Keputusan Pembelian(Y).....	78
<b>BAB V .....</b>	<b>80</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran .....	82
1. Bagi Perusahaan.....	82
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>

#### DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Proses Keputusan Pembelian .....	33
Gambar 2 :Kerangka Pemikiran .....	39

#### DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 2 : Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi 2017 .....	45
Tabel 3 : Skala Likert.....	47
Tabel 4 : Definisi Operasional Variabel .....	48
Tabel 5 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 6 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Barang yang dibeli .....	59
Tabel 7 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Usability .....	60
Tabel 8 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Information Quality.....	61
Tabel 9 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Interaction Quality.....	62
Tabel 10 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Elektronik Word of Mouth .	63
Tabel 11 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian .....	64
Tabel 12 : Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 13 : Hasil Uji Reliabelitas.....	67
Tabel 14 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 15 : Hasil Pengujian Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	71
Tabel 16 : Hasil Uji T (Parsial).....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisoner Penelitian .....	87
Lampiran 2 :Data Tabulasi Kuesioner .....	93
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabelitas .....	97
Lampiran 4 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	103
Lampiran 5 : F tabel.....	104
Lampiran 6 : T tabel.....	105

