

**PENGARUH *E-WOM*, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE (SURVEI
PADA MAHASISWA KONSUMEN PRODUK *FASHION* DI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO)**



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 : Lu'lu'il Azaliyyah
NIM : 21415547
Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

**PENGARUH *E-WOM*, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE (SURVEI
PADA MAHASISWA KONSUMEN PRODUK *FASHION* DI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO)**



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 : Lu'lu'il Azaliyyah

NIM : 21415547

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *E-Wom*, Citra Merek, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Di Shopee (Survei Pada Mahasiswa Konsumen Produk *Fashion* Di Universitas Muhammadiyah Ponorogo)

Nama : Lu'lu'il Azaliyyah

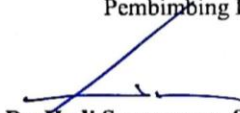
NIM : 21415547

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 06 Mei 2002

Program Studi : Manajemen

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

Pembimbing I


Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si.
NUPTK. 3840754655130122

Ponorogo, 19 Mei 2025

Pembimbing II

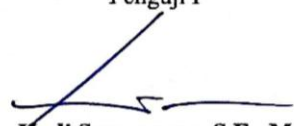

Titi Rapih, S.E., M.M.
NUPTK. 9837741642230122

Mengetahui

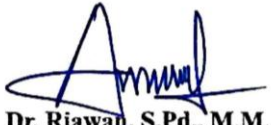
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si.
NIK 19701016 199904 12
Dosen Penguji :

Penguji I


Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si.
NUPTK. 3840754655130122

Penguji II


Dr. Riawan, S.Pd., M.M.
NUPTK. 537763664131113

Penguji III


Fery Setiawan, S.E., M.M.
NUPTK.1552767668131043

RINGKASAN

PENGARUH *E-WOM*, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE (SURVEI PADA MAHASISWA KONSUMEN PRODUK *FASHION* DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO)

Lu'lu'il Azaliyyah 21415547

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Masa globalisasi ditandai dengan perkembangan teknologi informasi yang melaju dengan pesat. Salah satu perkembangannya dalam sistem digital pemasaran yaitu muncul berbagai macam *platform e-commerce*. Shopee yaitu aplikasi atau *platform* yang berjalan dalam hal jual beli via online yang bisa digunakan dengan gampang melalui *smartphone*. Kemudahan yang diberikan *e-commerce* menarik konsumen dalam kegiatan belanja produk *fashion*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *E-WOM*, citra merek, dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada mahasiswa konsumen produk *fashion* di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penelitian ini kuantitatif dengan sampel sebanyak 116 responden, menggunakan *probability sampling* dan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t dan uji f. Data diolah menggunakan SPSS versi 29. Hasil penelitian ini yaitu: 1) *E-WOM* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, 2) Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, 3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, 4) *E-WOM*, Citra Merek, dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Shopee pada mahasiswa konsumen produk *fashion* di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Kata Kunci : *E-WOM*, Citra Merek, Kepercayaan, dan Keputusan Pembelian

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh *E-Wom*, Citra Merek, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Di Shopee (Survei Pada Mahasiswa Konsumen Produk *Fashion* Di Universitas Muhammadiyah Ponorogo)”** dapat terselesaikan dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak terkait. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Riawan, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing dan memberi arahan dalam skripsi ini.
5. Titi Rapini, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing dan memberi arahan dalam skripsi ini.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga dengan skripsi ini dapat berkontribusi dalam memberikan manfaat dan mendukung penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 19 Februari 2025

(Lu'lu'il Azaliyyah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis ucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan dan kelancaran kepada penulis atas pembuatan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Diri saya sendiri, karena telah berjuang dan bertahan sejauh ini hingga dapat berada di titik ini, saya ucapkan terima kasih pada diri sendiri.
2. Ibu saya Suyani dan Bapak saya Sumarsono selaku orang tua saya tercinta, serta kakak saya Khabib Yahya Nashrullah yang saya sayangi yang selalu mendukung dan memberikan dalam segala hal baik dari moral, materi, motivasi, do'a dan kasih sayang tanpa henti.
3. Teman saya yang paling saya sayangi Ernis Riniawati yang selalu memberi motivasi dan dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.

**PERNYAATAAN TIDAK MELANGGAR
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 daftar pustaka.

Ponorogo, 19 Mei 2025



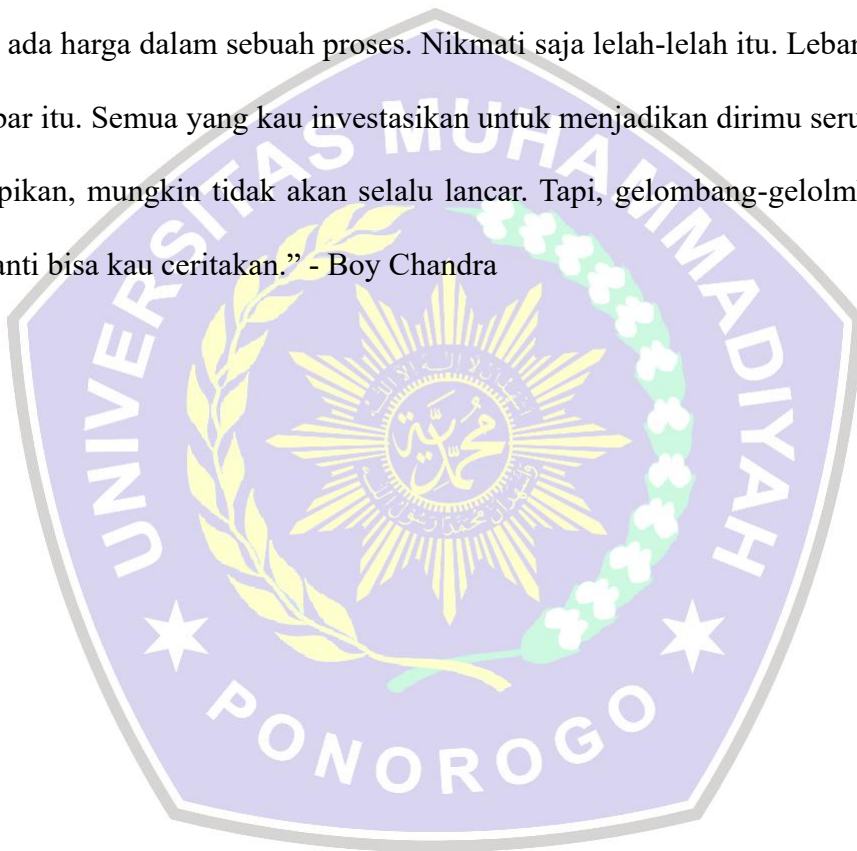
Lu'lu'il Azaliyyah
21415547

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” - QS. Al-Insyirah : 5-6

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.” - QS. Al-Baqarah : 286

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah 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 Chandra



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYAATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vi
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	36

2.4	Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		43
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	43
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.3	Jenis Data Penelitian	45
3.4	Metode Pengambilan Data	45
3.5	Definisi Operasional Variabel	47
3.6	Metode Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Hasil Penelitian	56
4.2	Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN PENELITIAN.....		97

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 2 Skala Likert	46
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 4 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 5 Frekuensi Responden Berdasarkan Fakultas.....	59
Tabel 6 Frekuensi Responden Berdasarkan Angkatan	60
Tabel 7 Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	61
Tabel 8 Jawaban Responden Terhadap Variabel E-WOM	62
Tabel 9 Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Merek	64
Tabel 10 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	66
Tabel 11 Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	68
Tabel 12 Hasil Uji Validitas	72
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 14 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 17 Hasil Regresi Linear Berganda.....	77
Tabel 18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	80
Tabel 19 Hasil Uji T	81
Tabel 20 Hasil Uji F	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Kunjungan 5 Situs E-commerce di Indonesia	2
Gambar 2 Data Barang atau Jasa Saat Belanja Online	3
Gambar 3 Tahapan Keputusan Pembelian	28
Gambar 4 Model Perilaku Konsumen Kotler.....	30
Gambar 5 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 6 Logo Shopee.....	56
Gambar 7 Kurva Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1	82
Gambar 8 Kurva Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2	82
Gambar 9 Kurva Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3	83
Gambar 10 Kurva Daerah Penolakan H04 dan Penerimaan Ha4	84



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN.....	99
LAMPIRAN 2 : DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN	103
LAMPIRAN 3 : TABULASI DATA JAWABAN RESPONDEN.....	110
LAMPIRAN 4 : HASIL UJI VALIDITAS.....	119
LAMPIRAN 5 : HASIL UJI RELIABILITAS.....	121
LAMPIRAN 6 : HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	122
LAMPIRAN 7 : Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F, & R^2	122
LAMPIRAN 8 : DISTRIBUSI NILAI R TABEL.....	123
LAMPIRAN 9 : DISTRIBUSI NILAI T TABEL	128
LAMPIRAN 10 : DISTRIBUSI NILAI F TABEL	131
LAMPIRAN 11 : BERITA ACARA	134

