

ANALISIS PENGARUH *BRAND AWARENESS*, *BRAND TRUST*, DAN *E WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI *E-COMMERCE* PT. TOKOPEDIA DI KOTA SINGARAJA



KADEK DENI DARMAYANI

NIM 2329131048

PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2026

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Pembimbing II	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tesis oleh Kadek Deni Darmayani telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Ilmu Manajemen (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha
Pada tanggal 06 Maret 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Anggota	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Anggota	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Anggota	Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. NIP.198304242009121002

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja,

Yang memberi pernyataan,



Kadek Deni Darmayani
NIM 2329131048

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul: “Analisis Pengaruh Brand Awareness, Brand Trust, dan e-WOM terhadap Keputusan Pembelian pada platform e-commerce PT Tokopedia di Kota Singaraja”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, izinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Trianasari, M.M. Ph.D. sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. I Nengah Suarmanayasa, SE., M.Si. sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. dan Dr. Kadek Rai Suwena, M.Pd sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Seluruh Gen Z di Kota Singaraja yang telah terlibat sebagai responden penelitian;
5. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi S2 Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
6. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;

7. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
8. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi S2 Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kemandirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
9. Seluruh keluarga tercinta I Ketut Sukarapa, S.Pd., M.Pd.(Ayah), Luh Budiarsini (Ibu), Luh Supadmiyoni (Kakak) dan Komang Agus Ari Wibawa serta Ketut Darmikayani (Adik), Terimakasih atas doa dan motivasi serta kasih sayang yang senantiasa diberikan tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaanku yang tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonisan dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja,

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Pembatasan Masalah	15
1.4 Rumusan Masalah	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	16
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1 Deskripsi Teoritis.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Berpikir	37
2.4 Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Rancangan Penelitian	43
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.3 Lokasi Penelitian	45
3.4 Jenis dan Sumber Data	46
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6 Variabel Penelitian.....	48
3.7 Instrumen Penelitian.....	51
3.8 Metode Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Hasil Penelitian	61
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	74

BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	89



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Penentuan Skor Item Pertanyaan.....	48
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	51
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	62
Tabel 4. 2 Uji Normalitas	64
Tabel 4. 3 Uji Heteoskedastisitas	65
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4. 5 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4. 6 Uji Parsial.....	70
Tabel 4. 7 Uji F (Simultan).....	73
Tabel 4. 8 Uji Koefisien Determinan	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	5
Gambar 1. 2 Data Kunjungan <i>Marketplace</i>	6



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengisian Kuisisioner Penelitian	89
Lampiran 2 Data Kuisisioner	90
Lampiran 3 Data Responden dan Tabulasi Data.....	93
Lampiran 4 Uji Kualitas Data.....	113
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	117
Lampiran 6 Uji Hipotesis	118

