

PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP PURCHASE INTENTION PADA PRODUK BANK MANDIRI

SKRIPSI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA



- 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
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- 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 - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. NIP.198208312010121001
Pembimbing II	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh I Putu Yoga Sentana Putra ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 01 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017
Anggota	Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. NIP.198208312010121001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- 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.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- 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.

MOTTO

**“SUKSES TIDAK DATANG KEPADAMU, ENGKAU
SENDIRI YANG HARUS MENDATANGINYA”**

(WALLY AMOS)



KATA PERSEMBAHAN

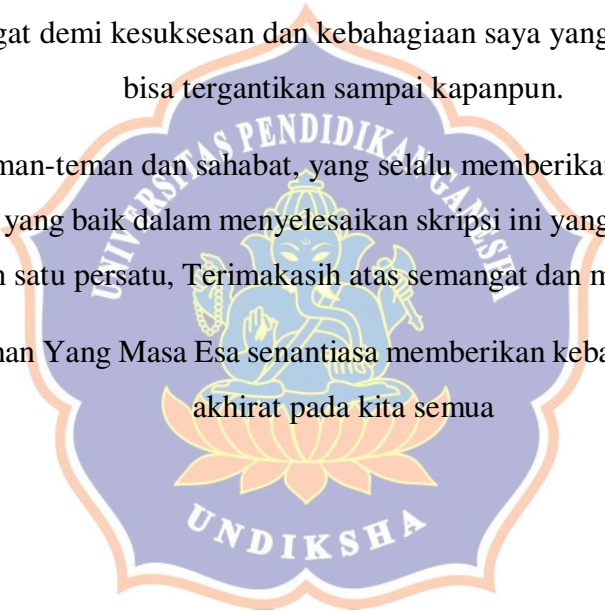
Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA dan Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada orang tua tercinta I Ketut gemuk (Bapak), Ni Nyoman Sudanti Utami (Ibu), serta keluarga besar saya yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan, serta semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya yang tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Untuk teman-teman dan sahabat, yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan kebahagiaan dunia dan akhirat pada kita semua



Terimakasih

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Electronic Word of Mounth (E-WOM)* dan Kepuasan Nasabah terhadap *Purchase Intention* pada Produk Bank Mandiri”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

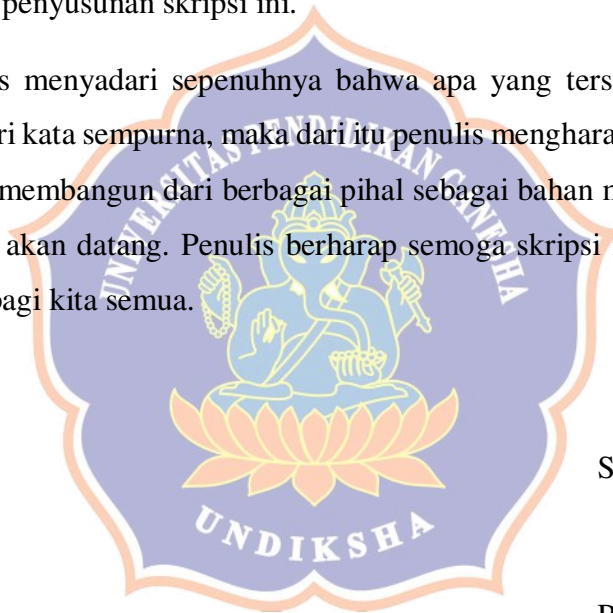
Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Pembimbing I dan Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang

telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku – buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.

9. Kedua orang tua penulis (I Ketut Gemuk dan Ni Nyoman Sudanti Utami), dan keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan moral maupun material, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihal sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.



Singaraja,

Penulis

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Kepuasan Nasabah terhadap *Purchase Intention* pada Produk Bank Mandiri” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 1 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



[Signature]
Putra

Nim. 1917041214

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	13
 BAB II KAJIAN TEORI	 14
2.1 Electronic Word of Mouth.....	14
2.1.1 Pengertian Electronic Word of Mouth.....	14
2.1.2 Dimensi Electronic Word of Mounth (E-WOM)	16
2.1.3 Indikator Electronic Word of Mounth (E-WOM)	20
2.2 Purchase Intention	21
2.2.1 Pengertian Purchase Intention.....	21
2.2.2 Dimensi Purchase Intention	22
2.2.3 Indikator Purchase Intention	24
2.3 Kepuasan Nasabah	26
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	26
2.3.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	27

2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah	28
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	28
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	34
2.5.1 Hubungan Electronic Word of Mouth terhadap Purchase Intention.....	34
2.5.2 Hubungan Kepuasan Nasabah terhadap Purchase Intention	35
2.5.3 Hubungan Electronic Word Of Mouth (E-WOM) dan Kepuasan Nasabah terhadap Purchase Intention	36
2.6 Kerangka Berpikir	37
2.7 Hipotesis Penelitian	39

BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Rancangan Penelitian	40
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	41
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.3.1 Populasi Penelitian	41
3.3.2 Sampel Penelitian	41
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	44
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1 Metode Analisis Data	46
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	47
3.6.2 Koefisien Determinasi	49
3.7 Pengujian Hipotesis	50
3.7.1 Uji Simultan (Uji F).....	50
3.7.2 Uji Parsial (Uji t).....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Data.....	53
4.2 Pengujian Asumsi.....	55
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	55
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.3 Pengujian Hipotesis	62
4.3.1 Pengaruh Electronic Word of Mouth terhadap Purchase Intention.....	62
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Purchase Intention	63
4.3.3 Pengaruh Electronic Word Of Mouth (E-WOM) dan Kepuasan Nasabah terhadap Purchase Intention	63
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.5 Pengujian Hipotesis	65
4.5.1 Pengaruh Electronic Word of Mouth terhadap Purchase Intention.....	65
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Purchase Intention	67
4.5.3 Pengaruh Electronic Word Of Mouth (E-WOM) dan Kepuasan Nasabah terhadap Purchase Intention	68
4.6 Keterbatasan Penelitian	71
4.7 Implikasi	71
4.7.1 Implikasi Electronic Word of Mouth terhadap Purchase Intention.....	71
4.7.2 Implikasi Kepuasan Nasabah terhadap Purchase Intention	72
 BAB V PENUTUP.....	 74
5.1 Rangkuman	74
5.2 Simpulan	76
5.3 Saran.....	77
DAFTAR RUJUKAN	79
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Komentar Pengguna Produk Bank Mandiri di Internet.. 10
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... 28
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian..... 42
Tabel 3.2	Tafsiran Tingkat Koefisien Determinasi..... 50
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia 53
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 54
Tabel 4.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 54
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas dengan One-Sample Kolmogorov- Smirnov Test..... 56
Tabel 4.5	Hasil Uji Multikolinearitas 57
Tabel 4.6	Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji Glesjer 58
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... 59



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1	Survei penetrasi pengguna internet yang dilakukan oleh APJII.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	55
Gambar 4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Scatterplot	57
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Kepuasan Nasabah terhadap Purchase Intention pada Individu Yang Memiliki Minat atau Mengunjungi dan Menggunakan Produk Atau Layanan Bank Mandiri	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Electronic Word Of Mouth, Kepuasan Nasabah, Purchase Intention	83
Lampiran 02	Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 03	Deskripsi Data Responden.....	95
Lampiran 04	Tabulasi Data Populasi Penelitian.....	96
Lampiran 05	<i>Output SPSS 31 for Windows</i> Uji Validitas dan Uji Reabilitas Populasi Penelitian	110
Lampiran 06	<i>Output SPSS 31 for Windows</i> Uji Asumsi Klasik	114
Lampiran 07	<i>Output SPSS 31 for Windows</i> Uji Regresi Linier Berganda	116

