

PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PADA PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**



- 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.

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001
Pembimbing II	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003



- 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 Kadek sadu gunawan ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 22 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001
Anggota	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003



- 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.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Kadek Sadu Gunawan
NIM : 2117041180
Tempat, Tanggal Lahir : Desa Pemuteran, 22 Oktober 2002
Program Studi : SI Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Dan Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Pengguna Aplikasi Tokopedia**" 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, 14 Juli 2026
Saya,  buat pernyataan,

Kadek Sadu Gunawan

PRAKATA

Puji syukur ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **<Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Dan Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Pengguna Aplikasi Tokopedia=**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih, rasa hormat, yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M. Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M. Si, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.e., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah membantu selama mengikuti pendidikan di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
5. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh tanggung jawab sehingga terselesaikannya skripsi ini.

6. I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh tanggung jawab dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku penguji yang senantiasa memberikan kritik yang membangun untuk penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi S1 Manajemen yang mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Yang sangat istimewa keluarga penulis terutama kedua orang tua yang telah berdoa, dan memberi dukungan baik materi maupun moril.
10. Teman-teman Program Studi S1 Manajemen, terimakasih telah berjuang bersama dari awal semester hingga sat ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, penulis berharap agar skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi semua pihak.

Singaraja, 4 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.3 Batasan Masalah Penelitian	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.5 Tujuan penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Electronic Word Of Mouth.....	10
2.1.1 Pengertian Electronic Word Of Mouth.....	10
2.1.2 Dimensi Electronic Word Of Mouth	11
2.1.3 Indikator Electronic Word Of Mouth	11
2.2 Kepercayaan Merek.....	12
2.2.1 Pengertian Kepercayaan Merek.....	12
2.2.2 Dimensi Kepercayaan Merek	13
2.2.3 Indikator Kepercayaan Merek	13
2.3 Keputusan Pembelian.....	14
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	14

2.3.2	Dimensi Keputusan Pembelian.....	14
2.3.3	Indikator Keputusan Pembelian.....	15
2.4	Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	16
2.5	Hubungan Antara Variabel	17
2.6	Kerangka Berfikir.....	19
2.7	Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2	Rancangan Penelitian	22
3.3	Populasi dan Sampel	24
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data	26
3.6	Uji Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1.	Deskripsi Data.....	34
4.2	Uji Asumsi Klasik.....	36
4.3	Pengujian Hipotesis.....	43
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	47
4.5	Implikasi.....	54
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	54
BAB V PENUTUP.....		56
DAFTAR PUSTAKA.....		60

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
Tabel 3.1 Indikator Variabel Terikat	26
Tabel 3.2 Indikator Variabel Bebas	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 4.1 Deskripsi Data Berdasarkan Gender	36
Tabel 4.2 Deskripsi Data Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	46
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Pengguna E-Commerce.....	2
Gambar 1.2 Platform Belana Online	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.4 Grafik Normal P-P Plots.....	40
Gambar 4.5 Grafik Scatterplots	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian.....	66
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	75
Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen	76
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis Penelitian	78

