

PENGARUH DIGITAL MARKETING, BRAND AWARENESS DAN TRUST TERHADAP PENJUALAN ONLINE DI KOTA SINGARAJA (STUDI PADA MARKETPLACE SHOPEE)

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI (S1)
JURUSAN EKONOMI DAN AKUTANSI
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
- 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**



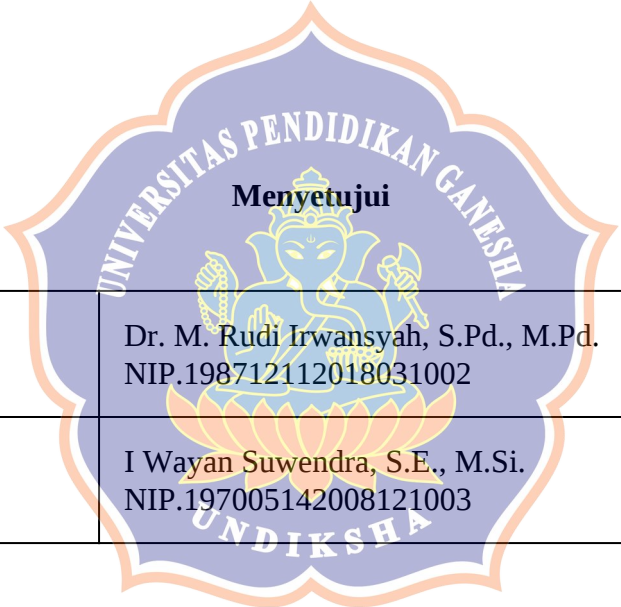
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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

	
Pembimbing I	Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. NIP.198712112018031002
Pembimbing II	I Wayan Suwendra, S.E., M.Si. NIP.197005142008121003



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh I Gede Baruna Indrawan ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 07 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd.,M.Pd. NIP.199110302019031009
Anggota	Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. NIP.198712112018031002
Anggota	I Wayan Suwendra, S.E., M.Si. NIP.197005142008121003



- 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**

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Dr. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd.,M.Pd. NIP.199110302019031009



- 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**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Pengaruh *Digital Marketing*, *Brand Awareness*, dan *Trust* terhadap Penjualan *Online* di Kota Singaraja (Studi pada *Marketplace* Shopee)” beserta seluruh isinya 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 resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya seni ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 07 Agustus 2026
Yang Membuat Pernyataan,



I Gede Baruna Indrawan
NIM. 2217011061

MOTTO

"Sura dira jayaningrat, lebur dening pangastuti"

Segala kekuatan akan luluh oleh kelembutan dan kebaikan.

(Filosofi Jawa, Serat Witaradya – R.Ng. Ranggawarsita)

"Tan Hana Wong Swasta Anulus"

**Tidak ada manusia yang sempurna, sehingga manusia harus terus belajar
dan memperbaiki diri.**

(Paribasa Bali Kuno / Piteket Leluhur Bali)



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Digital Marketing, Brand Awareness* dan *Trust* Terhadap Penjualan *Online* di Kota Singaraja (Studi Pada *Marketplace Shopee*)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada program studi Pendidikan Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya 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., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi & Akuntansi Universitas Pendidikan Undiksha.
4. Dr. I Putu Arya Darmayasa, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha dan Dosen Penguji Skripsi saya. Terima kasih atas bimbingan, serta arahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., selaku selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing I Saya, yang telah meluangkan waktu, tenaga,

dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini.

6. I Wayan Suwendra, S.E., M.Si, selaku Pembimbing II saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Prodi Pendidikan Ekonomi yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis menempuh studi di Prodi Pendidikan Ekonomi.
8. Penulis menyampaikan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada masyarakat di Kota Singaraja, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng, atas izin yang telah diberikan kepada penulis sehingga bisa melaksanakan penelitian di Kota Singaraja.
9. Ucapan terima kasih yang tulus penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak I Made Swindra dan Ibu Ni Cening Karmini, S.Pd, yang selalu menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas kasih sayang yang tidak pernah putus, doa yang selalu mengiringi setiap langkah, serta pengorbanan yang begitu besar demi pendidikan dan masa depan penulis. Segala kerja keras, kesabaran, dan dukungan finansial yang diberikan menjadi motivasi utama bagi penulis untuk terus berjuang hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga pencapaian kecil ini dapat menjadi wujud bakti dan kebanggaan untuk Bapak dan Ibu. Tanpa cinta dan doa kalian, penulis tidak akan sampai pada titik ini.
10. Terima kasih yang tulus kepada kakek dan nenek tercinta, Ketut Paing dan Ni Nyoman Wargi, atas segala perhatian, kasih sayang, doa, serta dukungan

finansial yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.

11. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada paman dan bibi tercinta, Komang Suparwan, Luh Rini Artini, Komang Suparta, dan Ni Luh Sunadi, atas segala dukungan, perhatian, serta bantuan finansial yang diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Bantuan dan kepedulian yang tulus menjadi motivasi besar bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan studi dengan baik.

12. Terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada adik tercinta, Ni Kadek Dela Anggreni, yang selalu memberikan semangat, doa, dan keceriaan di setiap proses perjalanan penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungannya menjadi penguat bagi penulis untuk tetap berjuang dan tidak menyerah hingga akhirnya karya ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas segala kebaikan, kasih sayang, dan dukungan yang telah diberikan untuk penulis.

13. Terima kasih kepada sepupu tersayang, Ni Luh Anggitia Wulandari, Kadek Aprilia Dwi Ariani, dan Putu Widya Paramita, yang selalu hadir sebagai penghibur, pemberi semangat, serta teman berbagi cerita di tengah proses penyusunan skripsi ini.

14. Terima kasih kepada sahabat-sahabat cantik penulis Elwinda Krisnawati Laia dengan NIM 2217011013, Dinda Triana dengan NIM 2217011014, Luh Putu Sri Mustyaningsih dengan NIM 2217011015, Luh Putu Pande Novie Maharani dengan NIM 2217011048, Ni Luh Putu Yunita Suatri Dewi dengan NIM 2217011057. Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik,

tempat berkeluh kesah, tempat berbagi suka dan duka, dan terima kasih karena sudah kebersamai penulis selama proses menempuh pendidikan hingga selesai. Semoga kita tetap menjadi rumah yang nyaman bagi orang-orang tercinta kita.

15. Terima kasih kepada teman-teman penulis Ni Made Ayu Ananda Alicia Putri dengan NIM 2217041161 dan Steven Lie dengan NIM 2217041116 yang telah kebersamai penulis sejak tahun 2023 hingga sekarang. Tetap menjadi teman yang selalu memberikan kebahagiaan kepada orang-orang disekitar kita.

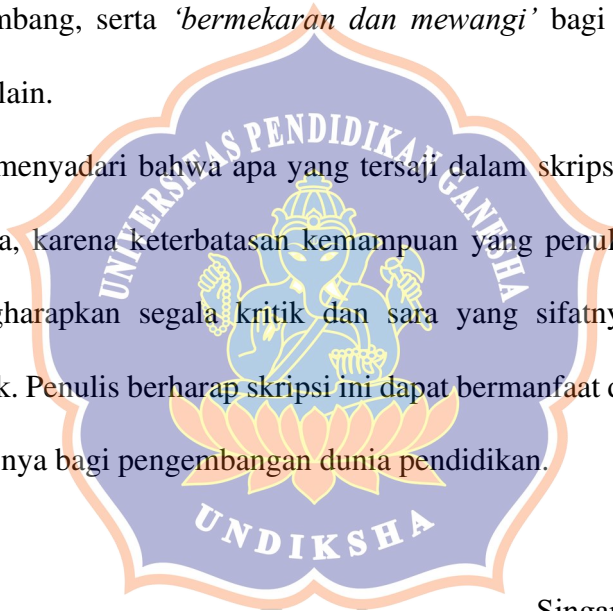
16. Terima kasih kepada setiap insan manusia yang telah mewarnai perjalanan penulis dalam setiap langkahnya, setiap insan manusia yang singgah tapi tak sungguh sehingga menyadarkan penulis bahwa setiap orang punya masa nya dan setiap masa ada orang nya. Izinkan penulis untuk mengabadikan kalian dalam tulisan ini karena dari kalian penulis belajar bahwa pertemuan dan perpisahan adalah bagian alami dari sebuah kehidupan.

17. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada seluruh rekan mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, saling berbagi pengetahuan, serta dukungan dan semangat yang diberikan selama menjalani perkuliahan hingga proses penyusunan tugas akhir ini. Kebersamaan tersebut akan selalu menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik penulis.

18. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, I Gede Baruna Indrawan, yang telah bertahan dan berjuang hingga titik ini.

Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, jiwa yang tetap kuat, dan raga yang terus melangkah di tengah segala proses yang tidak mudah. Semoga ke depannya hati tetap tegar, langkah tetap kuat, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap tantangan kehidupan. Skripsi ini mungkin belum sempurna, tetapi menjadi bukti nyata dari perjalanan yang patut disyukuri dan dibanggakan. Sebagaimana pesan dalam lagu Bermekaran dan Mewangi karya Pendarra feat. Dere, semoga setiap luka, lelah, dan perjuangan yang telah dilalui menjadi awal dari proses untuk terus tumbuh, berkembang, serta *'bermekaran dan mewangi'* bagi diri sendiri maupun orang lain.

Penulis menyadari bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



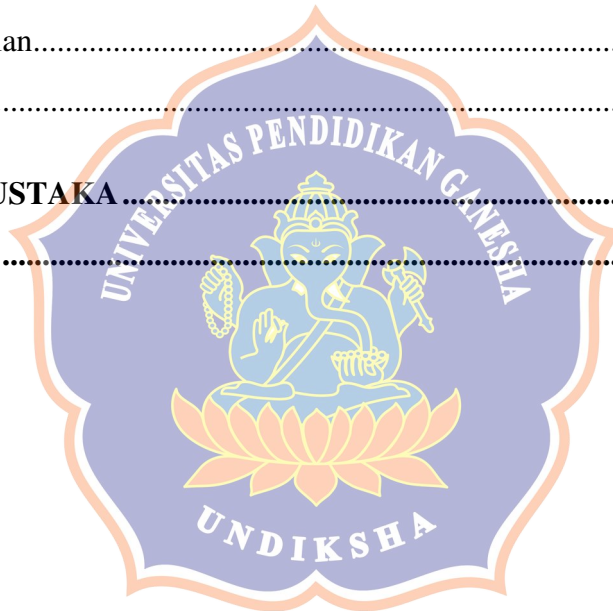
Singaraja, 07 Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Pembatasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	15
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 16
2.1 Penjualan <i>Online</i>	16
2.2 <i>Digital Marketing</i>	20
2.3 <i>Brand Awareness</i>	24
2.4 <i>Trust</i> (Kepercayaan Konsumen).....	29
2.5 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	34
2.6 Kerangka Berpikir	38
2.7 Hipotesis Penelitian.....	43
 BAB III METODE PENELITIAN	 44
3.1 Tempat Penelitian.....	44
3.2 Rancangan Penelitian	44
3.3 Populasi dan Sampel	46
3.4 Pengumpulan Data	50
3.5 Definisi Operasional Variabel	52

3.6 Instrumen Penelitian.....	54
3.7 Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Hasil Penelitian.....	61
4.2 Analisis Data	79
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
4.4 Implikasi Penelitian.....	97
BAB V PENUTUP	101
5.1 Ringkasan.....	101
5.2 Simpulan.....	103
5.3 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	115



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Responden Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	53
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berjualan di Shopee.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang Dijual.....	69
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Digital Marketing.....	73
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Brand Awareness.....	74
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Trust	76
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Penjualan Online.....	78
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....	79
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas	81
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84
Tabel 4. 14 Hasil Uji t (Parsial) Pengaruh Digital Marketing Terhadap Penjualan Online	85
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (Parsial) Pengaruh Brand Awareness Terhadap Penjualan Online.....	86
Tabel 4. 16 Hasil Uji t (Parsial) Pengaruh Trust Terhadap Penjualan Online	87

Tabel 4. 17 Hasil Uji F (Simultan) Pengaruh Digital Marketing, Brand Awareness, dan Trust Terhadap Penjualan Online	88
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Review Konsumen pada Marketplace Shopee	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	41
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin penelitian	116
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	125
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	127
Lampiran 5. Identitas Responden Uji Validitas dan Reliabilitas.....	128
Lampiran 6. Tabulasi Data Uji Instrumen	132
Lampiran 7. Daftar Identitas Responden Penelitian	135
Lampiran 8. Coding Book Data Responden	149
Lampiran 9. Kode Karakteristik Responden.....	153
Lampiran 10. Tabulasi Data Penelitian.....	158
Lampiran 11. Deskripsi Persepsi Responden.....	172
Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas.....	178
Lampiran 13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	179
Lampiran 14. Hasil Uji Heterokedastisitas	179
Lampiran 15. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	180
Lampiran 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	180
Lampiran 17. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	180
Lampiran 18. Hasil Uji Simultan (Uji F)	181
Lampiran 19. Dokumentasi Penelitian.....	182