

PENGARUH *TRUST*, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *E-WORD OF MOUTH* TERHADAP *PURCHASE DECISION* MELALUI *ONLINE MARKETPLACE* PADA SISWI SMK NEGERI 6 BEKASI

Sovia Wahyu Eka Pratiwi

1707618062



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

THE INFLUENCE OF TRUST, E-SERVICE QUALITY, AND E-WORD OF MOUTH ON PURCHASE DECISIONS THROUGH ONLINE MARKETPLACES FOR FEMALE STUDENTS AT SMK NEGERI 6 BEKASI

Sovia Wahyu Eka Pratiwi

1707618062



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This Thesis Is Structured as One Of The Requirements to Obtain A Bachelor Of Education Degree at The Faculty of Economics, State University of Jakarta

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

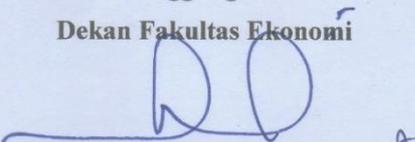
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

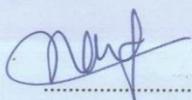
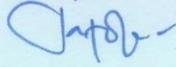
2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd.
NIP. 197207152001121001

| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|----|--|---|------------|
| 1 | Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd NIP 199302202019032022 (Ketua Penguji) |  | 02/02/2023 |
| 2 | Ika Febrilia, SE, MM NIP 198702092015042001 (Penguji 1) |  | 01/02/2023 |
| 3 | Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIDN 0002038107 (Penguji 2) |  | 02/02/2023 |
| 4 | Dr. Osly Usman, M.Bus NIP 197612112000122001 (Pembimbing 1) |  | 02/02/2023 |
| 5 | Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP 198404082019031003 (Pembimbing 2) |  | 01/02/2023 |

Nama : Sovia Wahyu Eka Pratiwi
No. Registrasi : 1707618062
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 26 Januari 2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli yang disusun oleh peneliti dan belum pernah diajukan dalam proses penerimaan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini belum di publikasikan secara tertulis, kecuali tercantum secara jelas nama dan pengarang dalam naskah dan daftar pustaka.
3. Pernyataan dibuat dengan sungguh-sungguh, jika terjadi penyimpangan atau ketidaksesuaian saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dan sanksi lainnya mengikuti norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Desember 2022,

Yang membuat pernyataan,



Sovia Wahyu Eka Pratiwi

NIM. 1707618062

ABSTRAK

Online marketplace adalah sebuah wadah dimana penjual dan pembeli bertemu secara *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan pada akhirnya mengetahui pengaruh *Trust*, *E-Service Quality*, dan *Electronic Word Of Mouth* terhadap *Purchase decision* melalui *online marketplace* pada siswi SMK Negeri 06 Bekasi. Responden dalam penelitian ini merupakan 140 siswi aktif SMK Negeri 06 Bekasi. Penelitian ini menggunakan data primer yang saya peroleh datanya dengan cara menyebarkan kuisioner *online* dan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS (*Statistikal Package for the Social Sciens*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *P-value* secara keseluruhan lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa *Trust*, *E-Service Quality*, dan *Electronic Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Purchase decision* melalui *online marketplace*.

Kata Kunci: *online marketplace*, *Trust*, *E-Service Quality*, *Electronic Word Of Mouth*, *Purchase decision*.

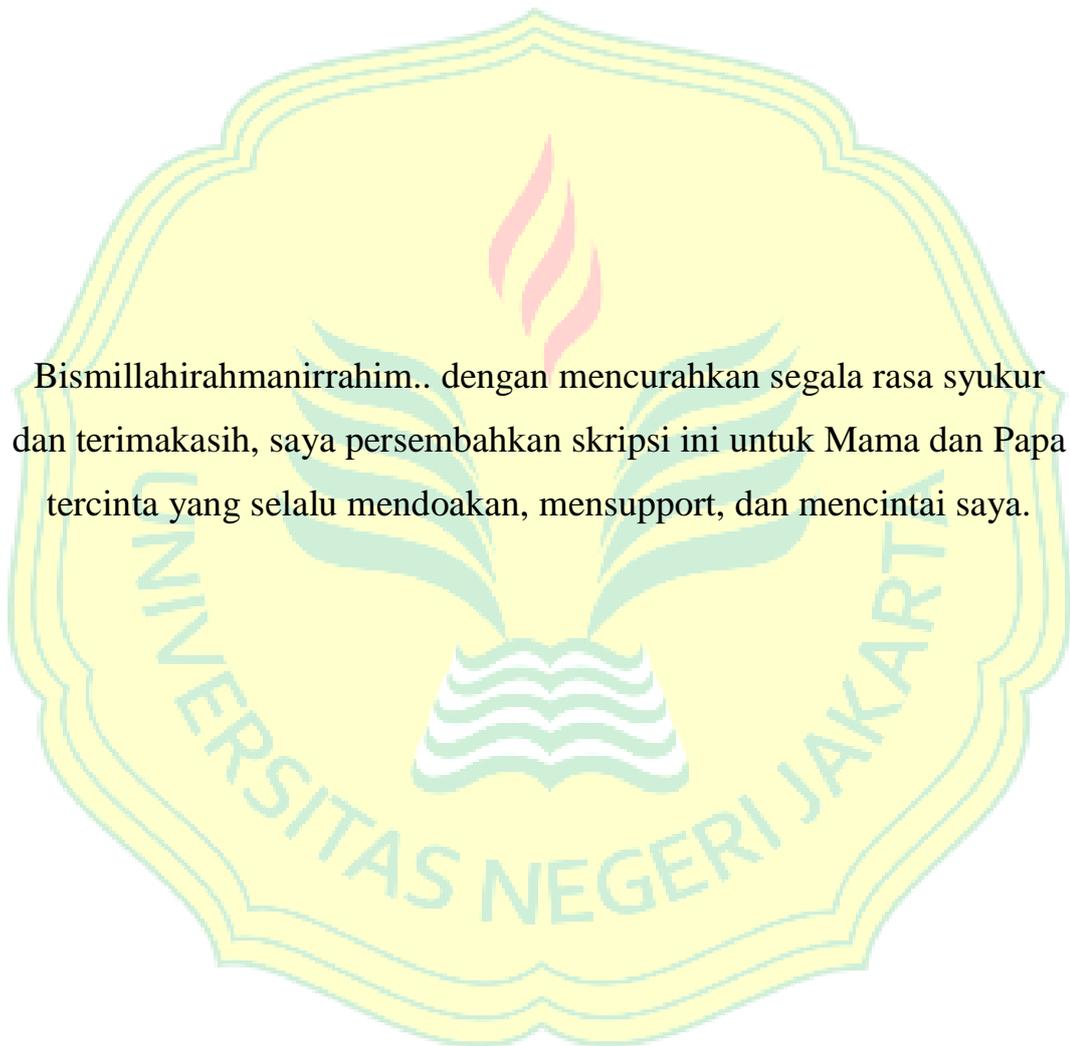
ABSTRACT

Online marketplace is a place where sellers and buyers meet online. The purpose of this study was to test and ultimately determine the effect of Trust, E-Service Quality, and Electronic Word Of Mouth on Purchase decisions through online marketplaces for female students at SMK Negeri 06 Bekasi. Respondents in this study were 140 active female students at SMK Negeri 06 Bekasi. This study used primary data which I obtained by distributing online questionnaires and processing data using the SPSS (Statistikal Package for the Social Sciens) application. The results of this study indicate that the overall P-value is less than 0.05, so it can be concluded that Trust, E-Service Quality, and Electronic Word Of Mouth have a positive and significant effect on Purchase decisions through online marketplaces.

Keywords: *online marketplace, Trust, E-Service Quality, Electronic Word Of Mouth, Purchase decision.*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.. dengan mencurahkan segala rasa syukur dan terimakasih, saya persembahkan skripsi ini untuk Mama dan Papa tercinta yang selalu mendoakan, mensupport, dan mencintai saya.



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memeberikan berkah, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Trust*, *E-Service Quality*, dan *e-word of mouth* terhadap *Purchase decision* melalui *online marketplace* pada siswi SMK Negeri 6 Bekasi”.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga skripsi ini tidak mungkin akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis haturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
2. Ibu Nadya Fadillah Fidyallah, M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis;
3. Bapak Dr. Osly Usman, M.Bus. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing dengan baik dan sabar, serta memberi arahan, memberi kritik dan saran yang membangun, dan juga membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini;
4. Bapak Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku Dosen Pembimbing II, yang juga telah menjadi dosen pembimbing yang sangat suportif untuk membimbing,

memberi insight, dan membantu penulis dalam proses penulisan skripsi maupun proses mencari jati diri dalam masa perkuliahan ini;

5. Orangtua dan keluarga tercinta yang menjadi support system nomor satu. Mamaku Yuli Nuraely yang tidak pernah bosan memanjatkan doa, Papaku Joko Waluyo yang selalu menjadi inspirasi, dan Adikku Aurellia yang selalu memberikan warna pada hidup penulis.
6. Bapak R. Prawoto Hari Wibowo, M.Pd selaku kepala sekolah SMK Negeri 06 Bekasi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini di SMK Negeri 06 Bekasi.
7. Ibu Sri Wahyudiyati, S.P, M.Pd selaku wakil kepala sekolah bidang kurikulum SMK Negeri 06 Bekasi yang telah mendukung dan memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di SMK Negeri 06 Bekasi.
8. Guru-guru SMK Negeri 06 Bekasi yang telah meluangkan waktu berharganya untuk membantu proses penyebaran kuesioner. Serta adik-adik siswi SMK Negeri 06 Bekasi yang telah bersedia menjadi responden, terima kasih telah membantu untuk mengisi kuesioner.
9. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta atas ilmu dan motivasi yang telah diberikan.
10. Mas Dendi Aditya yang senantiasa sabar menemani dan mensupport selama masa akhir perkuliahan yang naik turun ini.
11. Seluruh sahabat-sahabatku; geng kampreds, geng safari, geng Jahannam, Habib P Dayusaputra, Aulia N Izzati, dan sahabat-sahabatku tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi.

12. Teman-teman satu kelasku Pendidikan Bisnis B 2018 yang telah menjadi teman yang menyenangkan bagi penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang mohon maaf tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan berkah-Nya.

Jakarta, 20 Desember 2022

Penulis

