

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEPERCAYAAN  
SEBAGAI *INTERVENING* PADA KONSUMEN SITUS JUAL  
BELI *ONLINE***

**MIFTA ALIYA FAUZIYAH  
1705617116**



**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

***THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH ON  
PURCHASE DECISION WITH TRUST AS INTERVENING ON  
ONLINE MARKETPLACE CONSUMER***

**MIFTA ALIYA FAUZIYAH  
1705617116**



***Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of  
Management on Faculty of Economics State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2020***

## ABSTRAK

**Mifta Aliya Fauziah, 2019: Pengaruh *Electronic Word-of-Mouth* terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan sebagai *Intervening* pada Konsumen Situs Jual Beli *Online*. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Ika Febrilia, SE, MM.**

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh *electronic word-of-mouth* terhadap keputusan pembelian pada konsumen Tokopedia, 2) Untuk mengetahui pengaruh *electronic word-of-mouth* terhadap kepercayaan pada konsumen Tokopedia, 3) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada konsumen Tokopedia, 4) Untuk mengetahui pengaruh *electronic word-of-mouth* terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan sebagai pemediasi pada konsumen Tokopedia.

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang pernah melakukan pembelian di Tokopedia dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) dari *software* AMOS versi 22 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian.

**Kata Kunci:** *Electronic Word-of-Mouth*, Keputusan Pembelian, Kepercayaan, Tokopedia, SEM.

## **ABSTRACT**

**Mifta Aliya Fauziah, 2019: *The Influence of Electronic Word-of-Mouth on Purchase Decision with Trust as Intervening on Online Marketplace Consumer. Thesis, Jakarta: Study Program of SI Management, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Ika Febrilia, SE, MM.***

*The purpose of this research are: 1) To determine the effect of electronic word-of-mouth on purchase decisions on Tokopedia consumers, 2) To determine the effect of electronic word-of-mouth on trust in Tokopedia consumers, 3) To determine the effect of trust on purchase decisions on Tokopedia consumers, 4) To determine the effect of electronic word-of-mouth on purchase decisions through trust as a mediator in Tokopedia consumers.*

*Method of collecting data using survey method with an instrument in the form of a questionnaire. The objects of this study were 200 respondents who had made purchases in Tokopedia in the past one year. Data analysis using SEM (Structural Equation Model) from AMOS software version 22 to process and analyze research data.*





**Keywords:** *Electronic Word-of-Mouth, Purchase Decision, Trust, Tokopedia, SEM.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.  
NIP. 19720715 2001121 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D.</u> NIP. 19700212 2008121 001	Ketua		31/01/20
2. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 19830501 2018032 001	Sekretaris		05/02/20
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.</u> NIP. 19720627 2006041 001	Penguji Ahli		05/02/20
4. <u>Dra. Basrah Saidani, S.E., M.M.</u> NIP. 19630119 1992032 001	Pembimbing I		18/02/20
5. <u>Ika Febrilia, S.E., M.M.</u> NIP. 19870209 2015042 001	Pembimbing II		19/02/20

Tanggal Lulus : 20 Februari 2020

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Februari 2020

Yang membuat pernyataan



Mifta Aliya Fauziyah  
No. Reg. 1705617116

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan judul **“Pengaruh *Electronic Word-of-Mouth* terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepercayaan sebagai *Intervening* pada Konsumen Situs Jual Beli *Online*”**.

Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dan material, terutama penulis haturkan kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Basrah Saidani, S.E., M.Si. dan Ika Febrilia, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing penulis. Arahan dan dorongan yang diberikan sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Staf akademik Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dan memberikan kelancaran dalam proses administrasi dan pemberkasan penelitian ini.

5. Kedua orang tua yaitu Ibu Cicih Kursih dan Bapak Uhan Suhartono, serta adik terkasih Divia Aliya Nida yang telah melimpahkan semangat, doa dan dukungan baik secara moril maupun materil dari awal proses penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Rekan-rekan kerja dari PT. Sentuh Digital Teknologi yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bayu Ajie Wichaksono sebagai teman yang telah memberikan banyak dukungan dan bantuan dalam proses penyelesaian serta pemberkasan dalam penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih atas kebaikan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, 20 Februari 2020



Mifta Aliya Fauziyah