

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN  
KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI DENGAN KEPERCAYAAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK FASHION DI  
*MARKETPLACE SHOPEE***

**(Studi pada Konsumen *E-Commerce* Shopee di Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH  
(E-WOM) AND SECURITY ON BUYING INTEREST WITH TRUST AS  
INTERVENING VARIABLES ON FASHION PRODUCTS IN THE  
MARKETPLACE SHOPEE***

***(Study on Shopee E-Commerce Consumers at Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta)***



**disusun oleh :**

**Regha Dwi Ardyansah**

**20180410362**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM)  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI DENGAN  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
PRODUK FASHION DI *MARKETPLACE SHOPEE***

**(Studi pada Konsunmen *E-Commerce* Shopee di Universitas Muhammdiyah  
Yogyakarta)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH  
(E-WOM) AND SECURITY ON BUYING INTEREST WITH TRUST AS  
INTERVENING VARIABLES ON FASHION PRODUCTS IN THE  
MARKETPLACE SHOPEE***

***(Study on Shopee E-Commerce Consumers at Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

Regha Dwi Ardyansah

20180410362

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Regha Dwi Ardyansah

NIM : 20180410362

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK FASHION DI *MARKETPLACE SHOPEE* (Studi pada Konsumen *E-Commerce* Shopee di Universitas Muhammdiyah Yogyakarta)”** Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Maret 2022



Regha Dwi Ardyansah

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan segala rahmat serta KaruniaNya, saya diberi kelancaran dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) Dan Keamanan Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen *E-Commerce* Shopee di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”. Tak lupa shalawat serta salam saya haturkan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW yang telah mengumpulkan hati umatnya dalam naungan cahaya Islam sehingga kita dapat merasakan indahnya keislaman pada saat ini. Syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya tulis ini kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya yaitu :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan dukungan penuh kepada saya dalam segala hal.
2. Kakak saya Beauty Octavia Mahardany yang selalu memberikan doa dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung.
3. Keluarga, adik, keponakan, saudara Almarhumah Aqilla Shaquenna Mecca yang membuat saya selalu semangat untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
4. Seluruh teman-teman saya yang selalu memberi semangat dan bantuan.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucap serta panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)* dan Keamanan Terhadap Minat Beli dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening pada Produk Fashion di *Marketplace Shopee*” .

Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini ditulis dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan organisasional, sehingga dapat meningkatkan minat beli dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian yang akan mendatang.

Penulisan dalam skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada para mahasiswa Manajemen.
3. Dr. Siti Dyah Handayani MM. selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah memberikan ilmu yang luar biasa.

Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 16 Maret 2022



Regha Dwi Ardyansah

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                      | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....                | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                 | iv   |
| HALAMAN PERNYATAAN.....                                  | v    |
| MOTTO .....  | vi   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                | vii  |
| INTISARI .....   | viii |
| ABSTRACT .....   | ix   |
| KATA PENGANTAR.....                                      | x    |
| DAFTAR ISI.....  | xii  |
| DAFTAR TABEL .....                                       | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                       | xv   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                    | xvi  |
| BAB I.....   | 1    |
| PENDAHULUAN.....   | 1    |
| A. Latar Belakang Penelitian.....                        | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                                  | 5    |
| C. Tujuan Penelitian .....                               | 6    |
| D. Manfaat Penelitian .....                              | 7    |
| BAB II .....   | 9    |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                                   | 9    |
| A. Landasan Teori .....                                  | 9    |
| B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu.....                | 16   |
| C. Pengembangan Hipotesis.....                           | 26   |
| D. Model Penelitian.....                                 | 32   |
| BAB III.....   | 30   |
| METODE PENELITIAN .....                                  | 30   |
| A. Objek Penelitian dan Subjek Penelitian .....          | 30   |
| B. Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel ..... | 30   |
| C. Jenis Data.....                                       | 31   |

|  |           |
|--|-----------|
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                     | 32        |
| E. Definisi Operasional Variabel.....                | 33        |
| F. Uji Kualitas Instrumen.....                       | 35        |
| G. Metode Analisis Data .....                        | 36        |
| <b>BAB IV .....</b>                                  | <b>41</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>         | <b>41</b> |
| A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....   | 41        |
| B. Uji Kualitas Instrumen Dan Data.....              | 46        |
| C. Statistik Deskriptif .....                        | 48        |
| D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....            | 51        |
| E. Pengujian Hipotesis.....                          | 60        |
| F. Pembahasan (Interpretasi).....                    | 64        |
| <b>BAB V.....</b>                                    | <b>69</b> |
| <b>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN.....</b> | <b>69</b> |
| A. Simpulan .....                                    | 69        |
| B. Keterbatasan Penelitian .....                     | 71        |
| C. Saran .....                                       | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                          | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                 | <b>77</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |                              |
|--|------------------------------|
| Tabel 2. 1 Telaah Hasil Penelitian Terdahulu .....                                     | 16                           |
| Tabel 3. 1 Sistem Penilaian Kuisisioner.....   | 33                           |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel .....  | 33                           |
| Tabel 3. 3 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....  | 41                           |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Fakultas di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ..... | 44                           |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                   | 45                           |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas .....   | 46                           |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....  | 47                           |
| Tabel 4. 5 Kategori Penilaian.....   | 49                           |
| Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif <i>Electronic Word Of Mouth</i> .....                  | 49                           |
| Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Keamanan.....                                 | 50                           |
| Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....                              | 50                           |
| Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli .....                              | 51                           |
| Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....  | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 11 Perhitungan <i>Bollen-Stine Bootstrap</i> ....                             | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Outliers</i> Pertama.....                                     | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Eliminasi <i>Outliers</i> .....                                  | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 14 <i>Computation Of Degree Of Freedom</i> .....                              | 54                           |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> .....                                     | 59                           |
| Tabel 4. 16 Hubungan Antar Variabel.....   | 60                           |
| Tabel 4. 17 <i>Standardized Direct Effect</i> .....                                    | 62                           |
| Tabel 4. 18 <i>Standardized Indirect Effect</i> .....                                  | 63                           |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Dikutip dari iPrice, Kuartal III 2020 ..... | 3  |
| Gambar 2.1 Model Penelitian.....                       | 32 |
| Gambar 4.1 Diagram <i>Path</i> .....                   | 52 |
| Gambar 4.2 Persamaan Struktural .....                  | 53 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuesioner .....              | 78 |
| Lampiran 2 Hasil Data Responden .....   | 82 |
| Lampiran 3 Analisis Deskriptif .....    | 83 |
| Lampiran 4 Model .....                  | 84 |
| Lampiran 5 Uji Validitas.....           | 85 |
| Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....        | 86 |
| Lampiran 7 Uji Normalitas .....         | 87 |
| Lampiran 8 Hasil <i>Outliers</i> .....  | 88 |
| Lampiran 9 <i>Goodness-of-fit</i> ..... | 91 |
| Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis .....   | 93 |
| Lampiran 11 Hasil Turnitin.....         | 95 |