

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN PERSEPSI  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI  
PRODUK JINISO DI *MARKETPLACE SHOPEE***

**(Studi pada Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) AND  
PERCEPTION OF PRODUCT QUALITY ON TRUST AND INTEREST IN  
BUYING JINISO PRODUCTS IN THE SHOPEE MARKETPLACE***

***(Study on the Community of the Special Region of Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

Novita Wulandari

20200410324

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

**2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Novita Wulandari

Nomer Mahasiswa : 20200410324

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul **“PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN PERSEPSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI PRODUK JINISO DI *MARKETPLACE SHOPEE* DI DAERAH ISTIMEWA 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 dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya saya tersebut dibatalkan.

Tanggal, 25 Desember 2023



Novita Wulandari

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan, kelancaran dan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-wom) Dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Dan Minat Beli Produk Jiniso di Marketplace Shopee Di Daerah Istimewa Yogyakarta”**. Skripsi ini saya persembahkan untuk segala pihak yang sudah membantu saya :

1. Teruntuk Ayah (Triono) dan Ibu (Sri Indriyati) serta Adek (Kevin Jonathan Habibie) terimakasih selalu memberikan saya motivasi dan dukungan selama menyelesaikan masa studi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya dan adik saya sebagai tanda bukti atas pengorbanan yang telah dilakukan hingga saat ini. Semoga selalu diberikan lindungan oleh Allah SWT.
2. Keluarga serta saudara yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses pengerjaan tugas akhir skripsi.
3. Liwani, Meli Putri Liyani, Isma Wahyuni, Isnasha Surwiyanta, Nursiyamah Sary, Mira Laura, Yuli Afiah, Heratri Wisnu, Karenvil Wahyu Putri selaku teman satu bimbingan peneliti. Terimakasih sudah memahami dan membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Segala pihak yang sudah membantu saya mulai dari doa, semangat, nasihat dan lainnya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan, kelancaran dan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Electronic Word of Mouth (E-Wom)* dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan dan Minat Beli Pada Produk Jiniso di *Marketplace* Shopee Di Daerah Istimewa Yogyakarta”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan membantu dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Prof. Rizal Yaya, SE, M.Sc., M.Si., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si selaku ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

3. Ibu Retno Widowati PA, M.Si.m Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat dalam kehidupan.
5. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.

Sebagai kata akhir, manusia tidak luput dari kesalahan, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan peneliti selanjutnya sangat diperlukan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 25 Desember 2023

Penulis,



(Novita Wulandar)

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN .....	v
MOTTO.....	vi
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 .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Pengembangan Hipotesis .....	27
D. Model Penelitian.....	32
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN .....	35
A. Objek dan Subjek Penelitian. ....	35
B. Jenis Data.....	35
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37

F. Uji Kualitas Instrumen.....	40
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	42
BAB IV .....	93
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	93
A. Gambaran umum objek dan Subjek Penelitian .....	93
B. Uji Kualitas Instrumen.....	100
C. Hasil Penelitian .....	108
D. Pengujian Hipotesis .....	120
E. Pembahasan.....	126
BAB V.....	134
SIMPULAN, KETERLIBATAN PENELITIAN DAN SARAN.....	134
A. Simpulan .....	134
B. Keterbatasan Penelitian.....	135
C. Saran .....	135
DAFTAR PUSTAKA .....	137
LAMPIRAN .....	141

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	37
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan.....	95
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	96
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	97
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	98
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	99
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan/bulan .....	99
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas .....	101
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	103
Tabel 4. 9 Interpretasi Kelas Interval .....	105
Tabel 4. 10 Statistika Deskriptif Variabel Electronic Word of Mouth.....	105
Tabel 4. 11 Statistika Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Produk .....	106
Tabel 4. 12 Statistika Deskriptif Variabel Kepercayaan .....	107
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Variabel Minat Beli.....	108
Tabel 4. 14 Hasil Assessment of Normality .....	112
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Outlier .....	115
Tabel 4. 16 Hasil Computation of Degrees of Freedom.....	118
Tabel 4. 17 Hasil Uji Goodness of Fit Indeks.....	119
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung .....	121
Tabel 4. 19 Hasil Standardized Direct Effects .....	124
Tabel 4. 20 Hasil Standardized Indirect Effects .....	124
Tabel 4. 21 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	124



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Survei Penjualan di Shopee.....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Diagram Jalur.....	110
Gambar 4. 2 Persamaan Stuktural.....	111
Gambar 4. 3 Batas Outliers.....	114
Gambar 4. 4 Model Pengaruh Antar Variabel .....	120

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	141
Lampiran 2 Data Responden .....	147
Lampiran 3 Uji Validitas .....	155
Lampiran 4 Uji Reliabilitas .....	156
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	157
Lampiran 6 Persamaan Struktural.....	159
Lampiran 7 Uji Normalitas.....	160
Lampiran 8 Uji Outlier .....	161
Lampiran 9 Computation of Degrees of Freedom .....	164
Lampiran 10 Model Fit .....	165
Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis .....	167
Lampiran 12 Uji Hipotesis Tidak Langsung .....	168