

**PENGARUH *E-WOM*, *EASE OF USE*, DAN *TRUST* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**Wahyu Tri Utomo**

**B100180001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2022**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

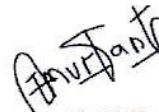
### **PENGARUH *E-WOM, EASE OF USE, DAN TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA**

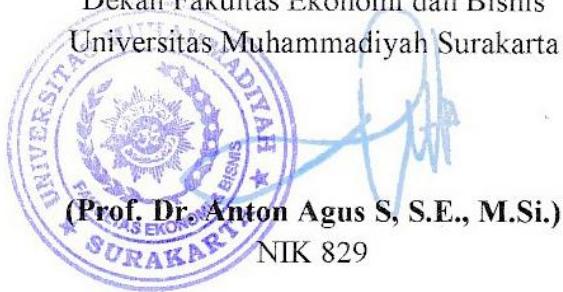
Yang ditulis dan disusun oleh:

**WAHYU TRI UTOMO**  
**B100180001**

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 27 Januari 2022  
Pembimbing

  
**(Sri Murwanti, S.E., M.M.)**



## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH *E-WOM, EASE OF USE, DAN TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA

Oleh:

**WAHYU TRI UTOMO**  
**B100180001**

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Kamis, 27 Januari 2022  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Pengaji:

1. Dr. Moehammad Nasir, S.E., M.M. (.....)  
(Ketua Dewan Pengaji)
2. Sri Murwanti, S.E., M.M. (.....)  
(Anggota I Dewan Pengaji)
3. Zulfa Irawati, S.E., M.Si. (.....)  
(Anggota II Dewan pengaji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. Anton Agus S, S.E., M.Si.)

NIK 829



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417

Surakarta – 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : WAHYU TRI UTOMO

NIM : B 100 180 001

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENAGARUH E-WOM, EASE OF USE, DAN TRUST

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI  
TOKOPEDIA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 27 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,

**WAHYU TRI UTOMO**

## **MOTTO**

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.”

(Q.S Ali-Imran: 173)

“Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik.”

(Ali bin Abi Thalib)

*“Learning is a gift, even when “pain” is your teacher.”*

(Michael Jordan)

## **PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan karya ini dengan sepenuh hati dan rasa cinta untuk Allah SWT yang telah memberikan Ridho-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, juga kedua orang tua, kakak dan segenap keluarga atas doa, kasih sayang, motivasi dan dukungan selama ini.

Terimakasih juga saya persembahkan kepada teman-teman saya yang senantiasa memberikan semangat dan dukungannya.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-wom*, *ease of use* dan *trust* terhadap keputusan pembelian di Tokopedia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ialah dengan purposive sampling yang menghasilkan 100 sampel terpilih dari Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Surkarta untuk diteliti. Penelitian ini menggunakan software SPSS 15 untuk mengolah data penelitian. metode analisis data menggunakan regresi linear berganda. hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *e-wom*, *ease of use*, dan *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Tokopedia.

**Kata Kunci:** *e-wom*, *ease of use*, *trust*, *keputusan pembelian*.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of e-wom, ease of use and trust on purchasing decisions at Tokopedia. This research is a quantitative research using primary data obtained through a questionnaire. The sampling technique used in the study was purposive sampling which resulted in 100 selected samples from Faculty of Economic Business University Muhammadiyah Surakarta for research. This research uses SPSS 15 software to process research data. method of data analysis using multiple linear regression. the results of the study show that e-wom, ease of use, and trust have a positive and significant effect on purchasing decisions at Tokopedia.*

**Keywords:** *e-wom, ease of use, trust, purchase decision.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT Tuhan semesta alam atas berkah rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-wom, Ease of use, Dan Trust* Terhadap Keputusan Pembelian Di Tokopedia” Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Begitu banyak pelajaran yang telah penulis peroleh, berbagai tantangan serta kendala pun penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
6. Kedua Orang Tua penulis, Bapak Sri Sunaryo dan Ibu Aris Yuwatiningsih yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moral, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Keluarga, sahabat, dan pihak – pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan.

Surakarta, 27 Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu .....	11
C. Hipotesis.....	15
D. Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	19
C. Data dan Sumber Data .....	20
D. Metode Pengumpulan Data.....	21

E. Desain Pengambilan Sampel.....	21
F. Uji Instrumen Penelitian .....	22
G. Uji Asumsi Klasik.....	23
H. Metode Analisis Data.....	24
I. Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	27
A. Data dan Deskripsi Data.....	27
B. Karakteristik Responden .....	27
C. Uji Instrumen Penelitian .....	28
D. Uji Asumsi Klasik.....	31
E. Metode Analisis Data.....	33
F. Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
G. Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP.....	40
A. Kesimpulan .....	40
B. Keterbatasan Penelitian.....	41
C. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	43
LAMPIRAN .....	45

## **DAFTAR TABEL**

Tabel III. 1 Definisi Operasional .....	20
Tabel IV. 1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	27
Tabel IV. 2 Karakteristik Usia .....	28
Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas <i>e-wom</i> .....	29
Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas <i>ease of use</i> .....	29
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas <i>trust</i> .....	29
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas keputusan pembelian.....	30
Tabel IV. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel IV. 8 Hasil Uji Normalitas .....	31
Tabel IV. 9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	32
Tabel IV. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	32
Tabel IV. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
Tabel IV. 12 Hasil Uji F.....	35
Tabel IV. 13 Hasil Uji t.....	36
Tabel IV. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	37

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II. 1 Model Penelitian..... 18

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	46
Lampiran 2. Data Penelitian Variabel .....	49
Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas .....	60
Lampiran 4. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	62
Lampiran 5. Hasil Pengujian Asumsi Klasik .....	63
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi dan Uji Hipotesis .....	64