

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
PADA *E-COMMERCE* LAZADA
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang)**

**FLORENTINA MARIA SERAN
20410063**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Guna Memenuhi Sebagian Dari

Persyaratan – Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Manajemen



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2024**

PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
PADA *E-COMMERCE LAZADA*
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang)

FLORENTINA MARIA SERAN
20410063




Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP
NIDN : 0814076202

Pembimbing II



Alva Elita Sjoen, SE.,MM
NIDN : 0831018301

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
PADA *E-COMMERCE* LAZADA**

(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang)


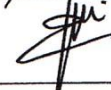

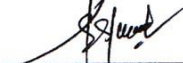
FLORENTINA MARIA SERAN

20410063



**Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 26 Juni 2024**


SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Drs. Robert A. Serang, M.Si	
Penguji Anggota	Eka M. I. Seseli, SE.,MM	
Penguji Anggota	Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP	
Penguji Anggota	Alya Elita Sjioen, SE.,MM	

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Ketua Program Studi


Alya E. Sjioen, SE.MM
NIDN: 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Florentina Maria Seran
NIM : 20410063
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul “Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada E-Commerce Lazada (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Kelapa Lima). “ yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 27 Mei 2024

Yang Menyatakan



Florentina Maria Seran
NIM. 20410063



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu Tanggal 26 Juni 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Florentina Maria Seran
TTL : Weseben, 10 November 2000
NIM : 20410063
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian *Online* Pada *E-Commerce* Lazada (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang)
Pembimbing I : Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP
Pembimbing II : Alya Elita Sjioen, SE.,MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Drs. Robert A. Serang, M.Si	Utama	80	X 40%	32
Eka M.I. Seseli, SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP	Anggota	78	X 20%	15.6
Alya Elita Sjioen, SE.,MM	Anggota	75	X 20%	15
Total Nilai yang diperoleh: 78.6				
Nilai Aksara: A- (Memuaskan)				

Kupang, 26 Juni 2024

Dekan, Fakultas Ekonomi UKAW



Hermyn B. Hina, SE.,M.Si

NIDN. 0825056801

MOTTO

“Ora Et Labora”

PERSEMBAHAN

Puji syukur, hormat dan kemuliaan bagi tuhan yang maha Esa yang atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Sebastianus Seran dan Mama Adriana Hoar Leki tercinta. yang telah memberikan segala dukungan, semangat, perhatian, doa serta telah mendidik dan telah membesarkan penulis dalam limahan kasih sayang. Terima kasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun.
3. Saudara Kandung saya kakak Elvita Maria Seran, S.Pd dan kakak Yoseph Edisabara Seran, S.Pi, serta kedua kakak ipar saya kakak Andy Faot dan kakak Vita Nahak. Tak lupa ketiga ponakan saya Rey Faot (Alm), Bella Faot, dan Berryl Faot. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi dalam proses karya tulis ini baik tenaga maupun waktu untuk penulis. Telah mendukung, menghibur mendengarkan keluh kesah, dan mengajarkan arti kesabaran.
4. Keluarga besar Nenek Petronela, Bai Petrus (Alm), Bapak Ulu, Mama Lubu, Ino, Ika Ir, Om dan, Meti, Mia, Mila, Nenek Bete (Alm), Bai Marsel (Alm), Mama Merah, Deski, Kakak Ella, Kaka Santi, Bai Leo, Nona Leo, Kakak

Debi, Kakak Akri, Nona Manu, Sion Manu, Kakak Vetri, Kakak Imus, Junior, Nona Kehi yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Frankie Jan Salean, SE.,MP selaku dosen penasehat akademik yang selalu menasehati penulis selama dibangku pendidikan.
6. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP selaku pembimbing I, yang berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan dalam skripsi ini
7. Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
8. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
9. Teman-teman seperjuangan, Lya Seran, Armi Rambu, Yurisa Ton, Ina Tefa, Rya Mella, yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.
10. Teman-teman angkatan 2020 kelas B Manajemen yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.

11. Diri saya sendiri Florentina Maria Seran, atas segala kerja keras dan semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih sudah kuat sejauh ini, semoga saya tetap rendah hati karena perjuangan terwujudkan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: Pengaruh *electronic word of mouth* dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pembelian *online* pada *e-commerce* Lazada.

Terselesainya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlif Frederik Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,MSi selaku dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM selaku ketua program studi manajemen.
5. Bapak Frankie Jan Salean, SE.,MP selaku dosen penasehat akademik.
6. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP selaku pembimbing I yang dengan kerelaan dan ketulusan membimbing penulis.
7. Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM selaku pembimbing II yang dengan kerelaan dan ketulusan membimbing penulis.

8. Bapak Drs. Robert A. Serang M.,Si selaku penguji utama dan Ibu Eka M. I. Seseli, SE.,MM selaku penguji anggota.
9. Seluruh Staf Dosen Fe-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang konstruktif. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih teriring salam dan doa yang tulus.

Kupang, 4 Mei 2024

Florentina Maria Seran

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Persoalan Penelitian	6
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	9
2.1.1.3 indikator Keputusan Pembelian	10
2.1.2 <i>Electronic Word Of Mouth</i>	11
2.1.2.1 Pengertian <i>Electronic Word Of Mouth</i>	11
2.1.2.2 Dimensi <i>Electronic Word Of Mouth</i>	12
2.1.2.3 Indikator <i>Electronic Word Of Mouth</i>	14
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan	15
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan	15

2.1.3.2 Jenis-jenis Kepercayaan Pelanggan	16
2.1.3.3 Indikator Kepercayaan Pelanggan.....	17
2.2 Konsep Penelitian.....	17
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis.....	18
2.3.1 Kerangka Dasar Pemikiran	18
2.3.2 Hipoteasis.....	20
2.3.2.1 Hipoteasis Kerja	20
2.3.2.2 Hipoteasis Statistik.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Populasi Dan Sampel	21
3.1.1 Populasi	21
3.1.2 Sampel.....	21
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.3 Indikator Emperik Dan Skala Pengukuran Konsep	22
3.4 Teknik Analisis Data.....	23
3.4.1 Analisis Pendahuluan	23
3.4.2 Analisis Lanjutan	24
3.4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	24
3.4.2.2 Uji Hipotesis.....	25
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN ANALISIS	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1 Sejarah Lazada	28
4.1.2 Profil Lazada	29
4.1.3 Visi Dan Misi Lazada	31
4.1.4 Metode Bisnis Toko Online Lazada.....	31
4.1.5 Metode Pembayaran.....	32
4.1.6 Deskripsi Penelitian	33
4.1.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.1.6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	33
4.1.6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
4.1.6.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35

4.1.6.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	36
4.2 Analisis Pendahuluan	37
4.2.1 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i>	38
4.2.2 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Pelanggan	39
4.2.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	40
4.3 Analisis Lanjutan	41
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.3.2 Uji Parsial (Uji t).....	42
4.3.3 Uji Simultan (Uji f)	44
4.3.4 Koefisien Determinasi R^2	45
4.4 Bahasan Hasil Analisis.....	45
4.4.1 Pengaruh Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian <i>Online</i> Pada E-commerce Lazada	45
4.4.2 Pengaruh Variabel Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian <i>Online</i> Pada E-commerce Lazada	51
BAB V PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Implikasi Teoritis	56
5.3 Implikasi Terapan.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

3.1 Konsep, Indikator Emperik Dan Skala Pengukuran	23
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	34
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	36
4.6 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i>	38
4.7 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepercayaan Pelanggan	39
4.8 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Keputusan Pembelian	40
4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	41

DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Pembelian Dan Penjualan Lazada	3
2.1 Kerangka Dasar Pemikiran	19
4.1 Logo Lazada.....	29
4.2 Tampilan Beranda Lazada	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	63
Lampiran 1 Hasil SPSS	70