

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*
(E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA
DI PLATFORM SHOPEE**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh
Lintang Walarian
NPM: 41183402210021



Strata I
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*
(E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA
DI *PLATFORM SHOPEE***

Tanggal: 19 November 2025

Oleh

Lintang Walarian

NPM: 41183402210021

Disetujui,

Pembimbing

Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*
(E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA
DI *PLATFORM SHOPEE***

Tanggal: 26 November 2025

Oleh

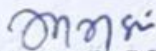
Lintang Walarian

NPM: 41183402210021

Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II



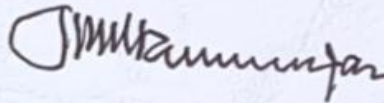
Ria Marginingsili, S.E., M.BA.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui,

Pembimbing



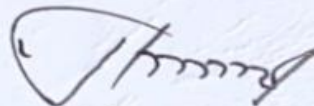
Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lintang Walarian

NPM : 41183402210021

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

E-mail : lintangwalariann@gmail.com

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan *Electronic Word of Mouth*

(e-WOM) Terhadap Keputusan Konsumen dalam Berbelanja di *Platform* Shopee

Dengan ini, saya menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi mana pun, kecuali jika secara tertulis telah disebutkan dalam skripsi ini dan tercantum di daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti adanya unsur plagiarisme atau bentuk penyimpangan lainnya yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik maupun sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah, tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 01 November 2025

Yang menyatakan



E2458ANX146408631
Lintang Walarian

41183402210021

ABSTRAK

Lintang Walarian (41183402210021)

Pengaruh Kualitas Layanan dan *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) terhadap Keputusan Konsumen dalam Berbelanja di *Platform* Shopee

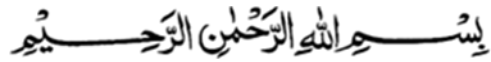
xv + 138 Halaman + 15 Tabel + 7 Gambar dan Grafik + 19 Lampiran

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) terhadap keputusan konsumen dalam berbelanja pada *platform* Shopee. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner berbasis Google Form yang disebarakan secara langsung kepada pengguna Shopee di wilayah Jakarta dan sekitarnya, serta dilengkapi dengan studi pustaka. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability* dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 29. Hasil analisis menunjukkan persamaan regresi: $Y = 0,8933 + 0,922(X_1) + 0,685(X_2) + e$. Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen, dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,013, lebih besar dari t_{tabel} (1,660) dan tingkat signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, H_{a1} diterima, yang berarti kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen. Selanjutnya, variabel *Electronic Word of Mouth* (X_2) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen, dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,898, lebih besar dari t_{tabel} (1,660) dan tingkat signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, H_{a2} diterima, yang berarti *Electronic Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,872 menunjukkan hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan dan *Electronic Word of Mouth* terhadap keputusan konsumen. Sementara nilai R^{Square} sebesar 0,760 mengindikasikan bahwa kedua variabel independen tersebut mampu menjelaskan 76% variasi keputusan konsumen, sedangkan 24% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Daftar Pustaka: 100 (1997-2025)

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wr. wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, dan *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) terhadap Keputusan Konsumen dalam Berbelanja di *Platform* Shopee” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran yang sangat berharga selama berproses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan dukungan Ibu menjadi motivasi utama penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi
4. Selaku Ibu dosen penguji Ria Marginingsih, S.E., M.B.A. dan Ibu dosen penguji Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.
5. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta dukungan administratif selama masa studi penulis.
6. Kepada kedua orang tua tercinta, Papah Heri Wahyudi dan Mamah Usriyah, dua sosok luar biasa yang selalu berjuang agar anak tengahnya ini dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya, meskipun kalian sendiri hanya sempat merasakan pendidikan hingga jenjang dasar. Untuk Papah Heri Wahyudi dan Mamah Usriyah, terima kasih atas segala perjuangan, doa, dan pengorbanan yang telah

kalian berikan agar anak tengah kalian ini dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Papah, terima kasih atas kerja keras, ketegasan, dan tanggung jawab yang menjadi teladan hidup. Mamah, terima kasih atas doa, kasih sayang, dan nasihat yang selalu menguatkan setiap langkah. Semoga Allah selalu membalas cinta dan perjuangan kalian dengan kebaikan tanpa batas.

7. Kepada Kakak Perempuan Tersayang, Winda Silviana, dan Adik Laki-Lakiku Tercinta, Hammam Dhia Azka, terima kasih atas setiap semangat, dukungan, dan kasih sayang yang selalu kalian berikan. Untuk Kak Winda, terima kasih telah menjadi panutan yang lembut, kuat, dan selalu menenangkan di tengah kebimbangan. Untuk Hammam, terima kasih atas tawa dan candamu yang sering menjadi penyembuh di saat penat. Kalian berdua adalah sumber kekuatan dalam setiap langkahku. Semoga kita selalu tumbuh bersama dalam cinta, saling mendukung, dan saling membanggakan di sepanjang perjalanan hidup ini.
8. Kepada sahabat terbaik, Qatrunnada Salsabila, terima kasih atas hadirnya yang setia mendampingi sejak semester dua hingga kini. Terima kasih atas doa, dukungan, bantuan, dan kesabaran yang selalu menguatkan dalam setiap tantangan perkuliahan maupun kehidupan. Kehangatan dan ketulusanmu menjadikanmu bukan hanya teman seperjuangan, tetapi juga sosok penting yang menenangkan dan menguatkan hingga penulis mencapai tahap ini.
9. Luthan Ghifari Bintang Ayman, Alexander Zacharias Aileen Valentino Davier, Rafli Fadillah Pratama, Abraham Raihan Ghufro, M Farhan, Nadhira Zahira Annindya, Khairunnisa Salshabilla, Aditya Alvaro Nugraha, Alvian Pratama, Faisal Maulana, Bagus Aryhasatya Adittama Wicaksono, Herlyna Nadhifa Septiani serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. terima kasih yang sebesar-besarnya atas setiap semangat, dukungan, dan kebersamaan yang begitu berarti. Kalian telah menjadi tempat berbagi tawa, cerita, dan kekuatan di setiap fase perjalanan ini. Terima kasih telah menemani dalam suka maupun duka hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Kebersamaan kita akan selalu menjadi kenangan indah yang tersimpan selamanya.

10. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada satu sosok yang diam-diam berjuang tanpa henti, tanpa banyak kata, tanpa keluhan, dan sering memilih untuk mengalah serta menyembunyikan segala lelahnya dari pandangan orang lain. Sosok itu adalah seorang wanita sederhana dengan mimpi yang tinggi, yang kerap kali sulit ditebak isi hati dan pikirannya. Terima kasih kepada penulis skripsi ini sendiri, Lintang Walarian. Anak tengah yang kini tengah melangkah menuju usia 23 tahun yang dikenal keras kepala, namun sesekali menunjukkan sisi kekanak-kanakan yang jujur dan hangat. Terima kasih atas keteguhan hati, keberanian untuk terus melangkah, dan kekuatan untuk bertahan meski sering kali lelah tak terlihat. Terima kasih karena tetap percaya, tetap berusaha, dan tetap menjadi diri sendiri. Penulis bangga atas setiap langkah kecil yang telah dilewati dan setiap proses yang dijalani hingga mencapai tahap ini. Semoga ke depan tubuh tetap kuat, hati semakin teguh, dan jiwa selalu lapang menghadapi perjalanan hidup. Teruslah tumbuh, belajar, dan menjadi versi terbaik dari diri sendiri. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki dan menyempurnakan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Wassalamu 'alaikum wr:wb.

Bekasi, 01 November 2025

Peneliti,

Lintang Walarian

41183402210021

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	18
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	18
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	18
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	19
1.5 Sistematika Pelaporan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Teori Perilaku Konsumen.....	22
2.2 Keputusan Konsumen	26
2.2.1 Faktor-Faktor yang memengaruhi keputusan konsumen.....	29
2.3 Kualitas Layanan.....	33

2.3.1	Faktor- Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan.....	34
2.3.2	Konsep dan jenis-jenis Kualitas Layanan.....	37
2.4	<i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM)	39
2.4.1	Faktor-Faktor Penarik terjadinya <i>Electronic Word of Mouth</i>	44
2.5	Penelitian Terdahulu.....	47
2.6	Kerangka Pemikiran.....	51
2.7	Hipotesis Penelitian.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....		55
3.1	Desain Penelitian.....	55
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
3.3	Populasi dan Sampel	55
3.4	Jenis dan Sumber Data	56
3.5	Metode Pengumpulan Data	57
3.6	Instrumen Penelitian.....	58
3.7	Deskripsi Variabel Penelitian	58
3.7.1	Variabel Keputusan Konsumen (Y).....	58
3.7.2	Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	59
3.7.3	Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X_2)	59
3.8	Metode Analisis Data	60
3.8.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	60
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	61
3.9	Analisis Data dan Uji Hipotesis	62
3.9.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
3.9.2	Uji T (Parsial)	63

3.9.3	Uji F (ANOVA)	63
3.9.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		65
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	65
4.1.1	Sejarah Singkat Shopee	65
4.2	Uji Kualitas Data.....	68
4.2.1	Deskripsi Hasil Uji Validitas	68
4.2.2	Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas	70
4.3	Deskripsi Data Responden	71
4.4	Deskripsi Hasil Pengukuran Kinerja Variabel.....	73
4.4.1	Deskripsi Hasil Pengukuran Kinerja Variabel Keputusan Konsumen (Y)..	73
4.4.2	Deskripsi data variabel Kualitas Layanan (X_1)	76
4.4.3	Deskripsi data Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X_2)	78
4.5	Uji Asumsi Klasik	81
4.5.1	Uji Normalitas	81
4.5.2	Uji Multikolinearitas	83
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	84
4.6	Uji Statistik Deskriptif	85
4.7	Hasil Uji Hipotesis Penelitian	86
4.7.1	Analisis Regresi Linear Berganda	86
4.7.2	Uji T (Parsial)	88
4.7.3	UJI F (ANOVA).....	90
4.7.4	Koefisien Determinan (R^2).....	91
4.8	Pembahasan.....	94

4.9	Kelemahan Penelitian.....	100
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		102
5.1	Simpulan	102
5.2	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....		105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Konsumen <i>Platform</i> Shopee (April-Mei 2025).....	6
Tabel 1. 2 <i>Top Brand Index E-Commerce</i> Fase II	7
Tabel 1. 3 <i>Iprice Insights</i>	7
Tabel 1. 4 Hasil Pra-Survei Keputusan Konsumen	9
Tabel 1. 5 Hasil Pra-Survei Kualitas Layanan	14
Tabel 1. 6 Hasil Pra-Survei <i>Electronic Word of Mouth</i>	16
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1)	69
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X_2).....	69
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen (Y)	70
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 5 Data Karakteristik Responden Penelitian.....	72
Tabel 4. 6 Skor Jawaban Responden Variabel Keputusan Konsumen	74
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Responden Kualitas Layanan.....	76
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Responden Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	79
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	83
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4. 12 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	89
Tabel 4. 13 Hasil Uji F (Anova).....	91
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	92
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Statistik.....	93

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar

Gambar 1. 1 Keluhan Konsumen <i>Platfrom</i> Shopee April-Mei 2025	5
Gambar 2. 1 <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB)	23
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Layanan dan <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Konsumen	51
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	81
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	82
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	84

Grafik

Grafik 1. 1 Laporan Jumlah Penjualan <i>Platfrom E-Commerce</i> Shopee Tahun 2020-2024.....	8
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Skripsi	109
Lampiran 2 Ulasan Keluhan Konsumen pada Shopee	120
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	122
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	125
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	127
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	128
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	128
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis Penelitian	128
Lampiran 9 Hasil Uji T (Parsial)	129
Lampiran 10 Hasil Uji F (Anova)	129
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	129
Lampiran 12 Tabel Nilai Distribusi T	130
Lampiran 13 Tabel Nilai Distribusi R	131
Lampiran 14 Tabel Nilai Distribusi F	132
Lampiran 15 SK Pembimbing	133
Lampiran 16 Kartu Seminar Proposal	134
Lampiran 17 Kartu Bimbingan Skripsi	136
Lampiran 18 Bukti Cek Turnitin	137
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup	138

Lampiran 18 Bukti Cek Turnitin

lintang walarian.docx

ORIGINALITY REPORT

13 %	18 %	14 %	11 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2 %
2	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1 %
3	lib.unnes.ac.id Internet Source	1 %
4	repository.usd.ac.id Internet Source	< 1 %
5	repository.unpas.ac.id Internet Source	< 1 %
6	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	< 1 %
7	ejurnal-wit.ac.id Internet Source	< 1 %
8	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	< 1 %
9	jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id Internet Source	< 1 %
10	Submitted to LPPM Student Paper	< 1 %
11	Submitted to Konsorsium PTS Batch 5 Student Paper	< 1 %
12	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	< 1 %

Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup



Lintang Walarian atau yang akrab dipanggil Lintang, lahir di Jakarta 03 April 2003. Penulis merupakan anak ke-dua dari Bapak Heri Wahyudi dan Ibu Usriyah, mempunyai seorang saudara perempuan dan adik laki-laki. Peneliti menyelesaikan pendidikan di PAUD dan TK Pancasila tahun 2007-2009, SDN Klender 03 Pagi Jakarta Timur tahun 2009-2015, SMPN 90 Jakarta Timur tahun 2015-2018, SMK Dinamika Pembangunan 2 Jakarta tahun 2018-2021, dan peneliti masuk di fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi jurusan Manajemen pada tahun 2021.

Untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) terhadap Keputusan Konsumen dalam Berbelanja di Platform Shopee”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen