

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
*ELECTRONIC WORD OF MOUTH* MELALUI KOMITMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee di Sintang Kalimantan Barat)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjana**

**Manajemen S1**

**ERIZAH SILVI VANDINI**

**1702010117**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP**  
***ELECTRONIC WORD OF MOUTH* MELALUI KOMITMEN SEBAGAI**  
**VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee di Sintang Kalimantan Barat)**



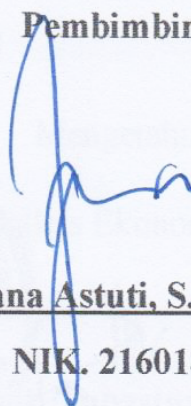
**SKRIPSI**

**ERIZAH SILVI VANDINI**

**1702010117**

**Diperiksa dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**



**Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D**

**NIK. 2160183**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : Erizah Silvi Vandini

NIM : 1702010117

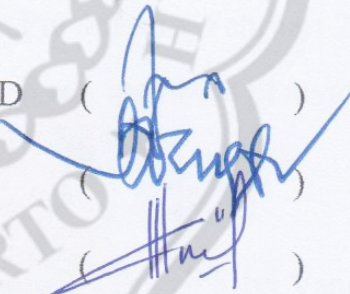
Program Studi : Manajemen

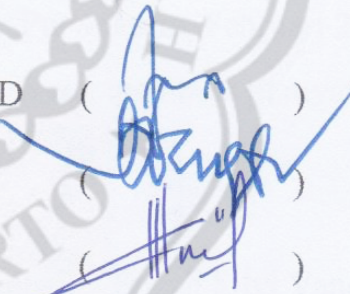
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

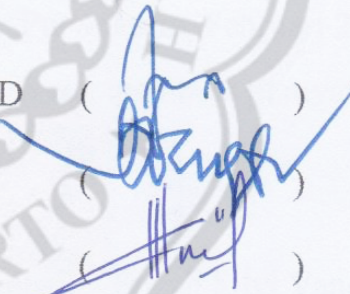
Judul : **Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap  
*Electronic Word of Mouth* Melalui Komitmen  
sebagai Variabel Intervening**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D (  )

Anggota 1 : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si (  )

Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E, M.Si (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 17 Februari 2021

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si

NIK.2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erizah Silvi Vandini  
NIM : 1702010117  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Purwokerto, Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Erizah Silvi Vandini

1702010117

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erizah Silvi Vandini  
NIM : 1702010117  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) Kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP ELECTRONIC WORD OF MOUTH MELALUI KOMITME SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi pada Pengguna Aplikasi Shopee di Sintang Kalimantan Barat)**

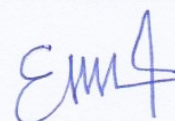
Beserta prangkat yang ada (Jika diperlukan).dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkala data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Purwokerto

Pada : Februari 2021

Yang Menyatakan



Erizah Silvi Vandini

## Motto

“If you want to love others, you should love yourself first”

“Maybe I made a mistake yesterday, but yesterday’s me is still me”

-RM-

“Have confidence in your face from the moment you wake up in the morning”

-Jin BTS-

“In the end they’ll all judge me anyway, so whatever”

-Suga BTS-

“If you don’t work hard, there won’t be a good result”

-J hope BTS-

“Go on your own part even if you live for a day”

-Jimin BTS-

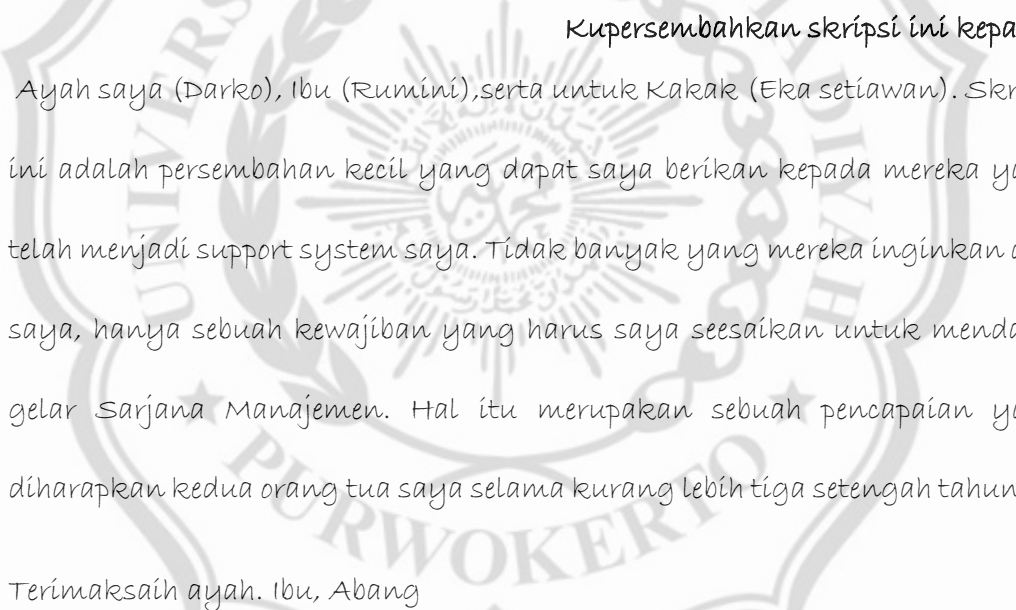
“Forget what hurt you, but never forget what it taught you”

-V BTS-

“Effort makes you.. you will regret someday if you don’t do your best now.  
Don’t think it’s too late to keep working on it”

-Jungkook BTS-

## **PERSEMBAHAN**



Kupersembahkan skripsi ini kepada :  
Ayah saya (Darko), Ibu (Rumini), serta untuk Kakak (Eka setiawan). Skripsi ini adalah persembahan kecil yang dapat saya berikan kepada mereka yang telah menjadi support system saya. Tidak banyak yang mereka inginkan dari saya, hanya sebuah kewajiban yang harus saya selesaikan untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen. Hal itu merupakan sebuah pencapaian yang diharapkan kedua orang tua saya selama kurang lebih tiga setengah tahun ini  
Terimakasih ayah, Ibu, Abang

## KATA PENGANTAR

Assalam'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sapa pada penyusunan skripsi ini. Ucapan rasa hormat dan terimakasih atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan, keritik, saran, masukan, dorongan semangat, do'a, dukungan finansial maupun pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu perkenankan saya secara khusus mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Bapak Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep. yang telah memperkenalkan mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan skripsi
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Naelati Tubastuvi, SE, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang senantiasa mendukung dan telah memberikan berbagai informasi maupun bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Bapak Sutoyo, S.E., M.Si yang telah turut serta dalam memberikan berbagai

informasi dan bimbingan kepada mahasiswa tentang tata pelaksanaan penyusunan skripsi.

4. Ibu Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu , tenaga dan pikirannya untuk membimbing serta mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Penguji skripsi 1, bapak M. Agung Miftahuddin S.E, M.Si yang juga memberikan berbagai masukan dan pertanyaan untuk menguji kelayakan sekaligus menyempurnakan penelitian saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Penguji skripsi 2, Ibu Restu Restu Frida Utami, S.E, M.Si yang juga memberikan berbagai masukan dan pertanyaan untuk menguji kelayakan sekaligus menyempurnakan penelitian saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan tenaga dan waktu dalam segala bantuan serta fasilitas yang diberikan kepada saya.
8. Kepada orang tua dan abang tercinta, bapak Darko dan Ibu Rumi serta Abang Eka Setiawan, terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan do'a yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya. Serta dukungan finansial yang telah diberikan sehingga saya bisa melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
9. Kepada Aji Darmawan , Anis Sidrotin dan Novita Dwi Fransiska Terima kasih untuk segala dukungan semangat dan do'a serta bantuan tenaga maupun pikiran yang telah diberikan dalam tahap penyusunan skripsi ini.

10. Teman teman seperjuangan Manajemen S1 kelas C angkatan 2017.

Semangat dan sukses selalu untuk kita semua.

11. Untuk sahabat- sahabat saya Denty cahya pangestika, Aenun Nasiroh, Tri

Indriyawati dan Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu . semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amiin

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh

Purwokerto, Februari 2021

Penulis

Erizah Silvi Vandini

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
ELECTRONIC WORD OF MOUTH MELALUI KOMITMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi pada pengguna Aplikasi Shopee di Sintang Kalimantan  
Barat)**

Erizah Silvi Vandini<sup>1</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[Erizah58@gmail.com](mailto:Erizah58@gmail.com)

Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini untuk bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan, kepercayaan terhadap electronic word of mouth melalui komitmen sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan pendekatan deduktif, metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan membagikan kuesioner. Sampel penelitian ini sebesar 79 responden. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan SmartPLS. Dengan analisis model pengukuran (outer model), uji model struktural (inner model) dan diperoleh hasil untuk mengetahui penerima dan penolakan hipotesis.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan terhadap electronic word of mouth, kepuasan terhadap komitmen dan kepuasan terhadap electronic word of mouth melalui komitmen berpengaruh positif tidak signifikan. Sedangkan untuk kepercayaan terhadap komitmen berpengaruh negatif tidak signifikan. Kepercayaan terhadap electronic word of mouth, komitmen terhadap electronic word of mouth dan kepercayaan terhadap electronic word of mouth melalui komitmen berpengaruh positif signifikan.

Kata kunci : Kepuasan, Kepercayaan, Electronic word of mouth, dan komitmen

**THE EFFECT OF SATISFACTION AND TRUST ON THE ELECTRONIC  
WORD OF MOUTH THROUGH COMMITMENTS AS AN  
INTERVENING VARIABLES**

**(Study on Shopee Application users in Sintang, West  
Kalimantan)**

Erizah Silvi Vandini<sup>1</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[Erizah58@gmail.com](mailto:Erizah58@gmail.com)

Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[Herni99@gmail.com](mailto:Herni99@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of satisfaction and trust on electronic word of mouth through commitment as an intervening variable. This study uses a deductive approach, the data collection method used by researchers is by distributing questionnaires. The research sample was 79 respondents. The collected data were then analyzed using SmartPLS. With the analysis of the measurement model (outer model), the structural model test (inner model) and the results are obtained to determine the recipient and rejection of the hypothesis.*

*The results of the analysis show that satisfaction with electronic word of mouth, satisfaction with commitment and satisfaction with electronic word of mouth through commitment has no significant positive effect. Meanwhile, trust in commitment has insignificant negative effect. Trust in electronic word of mouth, commitment to electronic word of mouth and trust in electronic word of mouth through commitment have a significant positive effect..*

*Keywords: Satisfaction, Trust, Electronic word of mouth, and commitment*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan.....	9
D. Pembatasan Masalah.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sample.....	43
C. Jenis, sumber data, dan teknik pengumpulan data.....	44

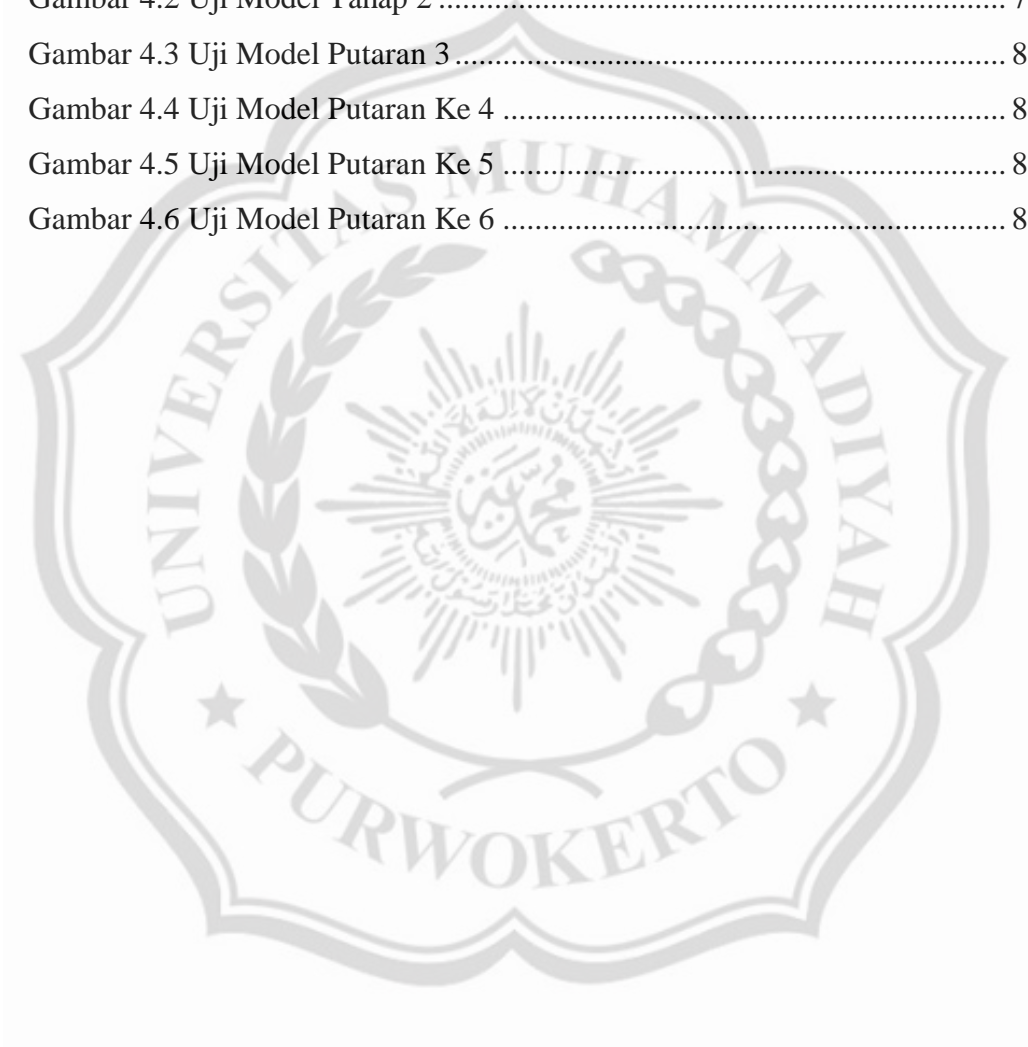
D. Variabel penelitian .....	45
E. Definisi Oprasional dan Pengukuran variable.....	46
F. Metode analisis data.....	47
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	54
B. Respon Rate .....	55
C. Deskripsi Data.....	55
D. Analisis Data.....	59
E. Pembahasan.....	86
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan .....	95
B. Keterbatasan.....	96
C. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 <i>Top Brand Index</i> Kategori <i>E-commerce</i> Tahun 2018- 2020.....	2
Table 1.2 5 Top Aplikasi E-comerce di Indonesia dan Asia Tenggara 2019 ..	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert .....	45
Table 3.3 Defenisi oprasional dan indicator .....	46
TABEL 3. 1 <i>RULE OF THUMB</i> EVALUASI MODEL PENGUKURAN .....	53
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan .....	59
Tabel 4.5 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> Pada Putaran Pertama .....	60
Tabel 4.6 Nilai <i>AVE</i> Pada Putaran pertama .....	61
Tabel 4.7 Nilai <i>Composite Reliability</i> Pada Putaran Pertama.....	62
Tabel 4.8 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> Pada Putaran kedua .....	63
Tabel 4.9 Nilai <i>AVE</i> Pada Putaran Kedua .....	64
Tabel 4.10 Nilai <i>Composite Reliability</i> Pada Putaran Kedua .....	65
Tabel 4.11 <i>Covergent Validity (loading Factory)</i> Pada putaran 3 .....	66
Tabel 4.12 Nilai <i>AVE</i> Pada Putaran Ke 3.....	67
Tabel 4.13 Nilai <i>Composite Reability</i> Pada Putaran ke 3 .....	68
Tabel 4.14 <i>Covergent Validity (loading Factory)</i> Pada putaran 4.....	69
Tabel 4.15 Nilai <i>AVE</i> Pada Putaran Ke 4.....	70
Tabel 4.16 Nilai <i>Composite Reability</i> Pada Putaran ke 4 .....	71
Tabel 4.17 <i>Covergent Validity (loading Factory)</i> Pada putaran 5.....	72
Tabel 4.18 Nilai <i>AVE</i> Pada Putaran Ke 5.....	73
Tabel 4.19 Nilai <i>Composite Reability</i> Pada Putaran ke 5 .....	74
Tabel 4.20 <i>Covergent Validity (loading Factory)</i> Pada putaran 6.....	75
Tabel 4.21 Nilai <i>AVE</i> Pada Putaran Ke 6.....	76
Tabel 4.22 Nilai <i>Composite Reability</i> Pada Putaran ke 6 .....	77
Tabel 4.23 Hasil Penerimaan/ Penolakan Hipotesis Pengaruh Langsung.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	41
GAMBAR 3. 1 KONSTRUK INDIKATOR REFLEKSIF.....	49
GAMBAR 3. 2 KERANGKA DIAGRAM JALUR .....	51
Gambar 4.1 Uji Model Putaran 1 .....	78
Gambar 4.2 Uji Model Tahap 2 .....	79
Gambar 4.3 Uji Model Putaran 3 .....	80
Gambar 4.4 Uji Model Putaran Ke 4 .....	81
Gambar 4.5 Uji Model Putaran Ke 5 .....	82
Gambar 4.6 Uji Model Putaran Ke 6 .....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian .....	100
Lampiran 2 Respon rate .....	107
Lampiran 3 uji pengukuran (outer model) putaran 1 .....	109
Lampiran 4 uji pengukuran (outer model) putaran 2 .....	111
Lampiran 5 uji pengukuran (outer model) putaran 3 .....	113
Lampiran 6 uji pengukuran (outer model) putaran 4 .....	115
Lampiran 7 uji pengukuran (outer model) putaran 5 .....	117
Lampiran 8 uji pengukuran (outer model) putaran 6 .....	119
Lampiran 9 Analisis Data.....	121

