

Pengaruh *Electronic Word of Mouth*, *Web Quality* dan Kualitas Informasi terhadap Kepercayaan Pelanggan Bukalapak di Kota Padang

SKRIPSI



Dibuat oleh :

ABDILLAH ADRIANSYAH

1810011211063

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : Abdillah Adriansyah
Npm : 1810011211063
Program Studi : Strata Satu (S1)
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth*, *Web Quality* dan Kualitas informasi terhadap Kepercayaan Pelanggan Bukalapak Di Kota Padang

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan dinyatakan LULUS dalam ujian komprehensif pada hari **Jum'at, 15 Juli 2022**.

Pembimbing



Dahliana Kamencer, B.S., MBA., Ph.D

Disetujui oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta



Dr. Eni Pebina Harahap, SE., M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan 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 diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, 2 Agustus 2022

Penulis,

Abdilllah Adriansyah

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, *WEBSITE QUALITY* DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN BUKALAPAK DI KOTA PADANG

Abdillah Adriansyah¹, Dahliana Kamener, BS, MBA, Ph.D²

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : abdillahadriansyah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menguji hubungan antara pengaruh variabel *electronic word of mouth*, *website quality* dan kualitas informasi terhadap kepercayaan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Bukalapak di kota Padang. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang dipilih menggunakan Teknik *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *electronic word of mouth* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. *Website quality* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan Bukalapak di kota Padang. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan dalam penelitian ini ialah variabel kualitas informasi.

Kata kunci : *Electronic Word of Mouth*, *Website Quality*, Kualitas Informasi, Kepercayaan Pelanggan

THE EFFECT OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH, WEBSITE QUALITY AND INFORMATION QUALITY ON BUKALAPAK CUSTOMER TRUST IN PADANG CITY

Abdillah Adriansyah¹, Dahliana Kamener, BS, MBA, Ph.D²

Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University

E-mail : abdillahadriansyah@gmail.com

ABSTRACT

This study examines the relationship between the influence of electronic word of mouth, website quality and information quality variables on customer trust. The population in this study were users of the Bukalapak application in the city of Padang. With a sample of 100 respondents selected using purposive sampling technique. Based on the results of the study, it can be concluded that electronic word of mouth has no significant effect on customer trust. Website quality has a significant effect on customer trust. The quality of information has a significant effect on Bukalapak's customer trust in the city of Padang. The most dominant variable that influences customer trust in this study is the information quality variable.

Keywords: *Electronic Word of Mouth, Website Quality, Information Quality, Customer Trust*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-nya dalam menjalani masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, *WEBSITE QUALITY* DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN BUKALAPAK DI KOTA PADANG**”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menempuh ujian serjana dan untuk memperoleh gelar serjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah penulis berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan-kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar serta teman-teman. Dalam kesempatan ini penulis

ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan teima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT (ini adalah rahmat dan anugrah yang paling berarti dalam hidupku, Allah yang selalu menolongku, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkulihanku, mengabulkan semua Do'a ku, sehingga menjadikanku sebagai serjana ekonomi dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman hidupku).
2. Terima kasih Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E., MBA selaku Rektor Universitas Bung Hatta
3. Terima kasih Ibuk Dr.Erni Febrina Harahap, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
4. Terima kasih Bapak Drs. Mahendri, S.E., M.Si.,AK.,CA selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Terima kasih Ibuk Lindawati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Terima kasih Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
7. Terima kasih Ibuk Dahliana Kamener BS., MBA., Ph.D selaku pembimbing, saya berterimakasih atas semua ilmu yang ibuk berikan kepada saya, baik itu selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan skripsi dengan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingannya baik berupa ilmu, saran dan pendapat yang sangat penulis butuhkan. Dorongan arahan dan petunjuk yang telah ibuk berikan dari tidak tahu hingga mengetahui dan mengerti. Sekali lagi terima kasih banyak buk.

8. Terima kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Teristimewa untuk kedua orang tuaku mama (Elvira Anasril) yang selalu memberikan semangat dalam menjalani semuanya. Mama yang telah melahirkan, membesarkan, merawat dan mendidik dengan penuh keikhlasan dan penuh kasih sayang. Yang banyak melewati dan pengorbanan serta jerih payahnya untuk penulis, agar penulis tetap Bahagia menjalani hidup ini. Untuk papa (Armaidi) yang sudah berkerja keras untuk menafkahi keluarga. Beserta keluarga besar Anasril yang telah mendukung saya untuk berkuliah.
10. Terima kasih kepada om maman (Gustia Rahmat Anasril) yang telah membiayai perkuliahan penulis, karena tanpa bantuan om maman, saya tidak akan dapat berkuliah di Universitas Bung Hatta.
11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat manajemen angkatan 2018 dan sahabat-sahabat geng manusia lemah yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan, semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran dimasa yang akan datang.

Penulis, 7 Juli 2022

ABDILLAH ADRIANSYAH

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang	1
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Kesimpulan.....	11
BAB II	13
KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Pendahuluan	13
2.2 <i>Grand Theory</i>	13
2.2.1 Prilaku Konsumen.....	13
2.2.2 <i>Theory of Planned Behavior</i>	14
2.2.3 <i>Technology Acceptance Model</i>	15
2.2.4 <i>Elaboration Likelihood Model</i>	16
2.3 Kepercayaan	16
2.4 <i>Electronic Word of Mouth</i>	18
2.5 <i>Web Quality</i>	21
2.6 Kualitas Informasi	24
2.7 Pengembangan Hipotesis	25
2.8 Kerangka Konseptual	29
2.9 Kesimpulan.....	31

BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendahuluan	33
3.2 Jenis Penelitian.....	33
3.2.1 Objek.....	34
3.2.2 Populasi	34
3.2.3 Sampel.....	34
3.3 Jenis Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4.1 Kepercayaan.....	36
3.4.2 <i>Electronic Word of Mouth</i>	37
3.4.3 <i>Web Quality</i>	37
3.4.4 Kualitas Informasi	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1 <i>Measurement Model Assesement</i>	38
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	40
3.5.3 <i>R Square</i> , <i>Q square</i> dan <i>F square</i>	41
3.5.4 <i>Structural Model Assesement</i>	42
3.6 Kesimpulan.....	43
BAB IV.....	44
Hasil Penelitian dan Pembahasan	44
4.1 Pendahuluan	44
4.2 Uraian Hasil dari Penyebaran Kuesioner	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Karateristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
4.2.3 Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.2.4 Karateristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku per bulan	48
4.2.5 Karateristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berbelanja di Bukalapak	49
4.2.6 Karateristik Responden Berdasarkan Pengeluaran saat Berbelanja di Bukalapak.....	50
4.3 Analisis Deskriptif.....	50
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	51
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden terhadap <i>Electronic Word of Mouth</i>	52
4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden terhadap <i>Website Quality</i>	53

4.3.4 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Kualitas Informasi	54
4.4 <i>Measuremen Model Assesment</i>	55
4.4.1 <i>Convergent Validity</i>	55
4.4.1.1 Uji <i>Outer Loadings</i>	55
4.4.1.2 Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	57
4.4.1.3 Uji <i>Composite Reliability</i>	58
4.4.1.4 Uji <i>Average Extracted Variance (AVE)</i>	59
4.5.2 <i>Discriminant Validity</i>	59
4.6 <i>Model Structural Assesment</i>	63
4.6 Pengujian Hipotesis.....	65
4.7 Pembahasan.....	67
4.7.1 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Kepercayaan Pelanggan	67
4.7.2 Pengaruh <i>Website Quality</i> terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	68
4.7.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	69
4.8 Kesimpulan.....	70
BAB V	72
KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Implikasi Penelitian.....	72
5.3 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data kunjungan <i>E-commerce</i>	7
Tabel 1.2 Survei Awal Pelanggan Bukalapak.....	8
Tabel 3.1 Kriteria Tingkat Capaian Responden.....	42
Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Berdasarkan umur.....	47
Tabel 4.3 Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Berdasarkan Pendapatan/Uang saku.....	49
Tabel 4.5 Berdasarkan Melakukan Pembelian di Bukalapak.....	50
Tabel 4.6 Berdasarkan Pengeluaran selama Berbelanja.....	51
Tabel 4.7 Uji <i>Outer Loading</i>	53
Tabel 4.8 Uji <i>Cronbach Alpha</i>	54
Tabel 4.9 Uji <i>Composite Reliability</i>	55
Tabel 4.10 Uji <i>Average Extracted Variance (AVE)</i>	56
Tabel 4.11 Uji <i>Cross Loading</i>	57
Tabel 4.12 Uji <i>The Fornell Lecker Criterion</i>	58
Tabel 4.13 Uji HTMT.....	59
Tabel 4.14 Uji <i>Confident Interval</i>	59
Tabel 4.15 Deskriptif Kepercayaan Pelanggan.....	61
Tabel 4.16 Deskriptif <i>Electronic Word of Mouth</i>	62
Tabel 4.17 Deskriptif <i>Website Quality</i>	63
Tabel 4.18 Deskriptif Kualitas Informasi.....	64
Tabel 4.19 Uji R square dan Q square.....	65
Tabel 4.20 Uji F square.....	66
Tabel 4.21 Uji Hipotesis.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1 Uji PLS Algorithm.....	56
Gambar 4.2 Inner Model.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran II Tabulasi Data.....	93
Lampiran III Profil Responden.....	103
Lampiran IV <i>Measurement Model Assesment</i>	106
Lampiran V Analisis Deskriptif.....	110
Lampiran VI Model Structural Assesment.....	112