

**PENGARUH *SOCIAL ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT BELI SHOPEE PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**Skripsi**

Disusun untuk memenuhi Sebagian Prasyarat  
Mencapai Derajat Sarjana Program Studi: Manajemen



**Disusun oleh:**

**Liana Christiani**

**NPM: 17 03 23596**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2021**

# HALAMAN PERSETUJUAN

## SKRIPSI

### HALAMAN PERSETUJUAN

#### SKRIPSI

**PENGARUH *SOCIAL ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
TERHADAP MINAT BELI SHOPEE PADA MAHASISWA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**



Disusun oleh:  
Liana Christiani  
NPM: 170323596

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Dedi Badi Suprpto", is written over a light blue rectangular background.

Dedi Badi Suprpto, MBA., Ph.D.

Yogyakarta, 15 Agustus 2021

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

### SURAT KETERANGAN

No. 1072/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Senin, 6 September 2021 dengan susunan pengujian sebagai berikut:

1. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. (Ketua Penguji)
2. Nadia Nila Sari, SE., MBA. (Anggota)
3. Daniel Yudistya Wardhana, SE., MEI. (Anggota)

Tim Pengujian Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Liana Christiani  
NPM : 170323596

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Liana Christiani telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia pengujian.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
FISNIS DAN EKONOMIKA

## HALAMAN PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *SOCIAL ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT BELI SHOPEE PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain yang dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan kaki dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah saya yang peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Agustus 2021

Yang menyatakan



Liana Christiani

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur bagi Tuhan Yesus, atas berkat-Nya yang melimpah dan kasih karunia-Nya penulis akhirnya berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini guna untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Manajaemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Adapun judul dari penulisan skripsi ini **“PENGARUH *SOCIAL ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT BELI SHOPEE PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA.”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Oleh sebab itu dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas kemurahan hati-Nya selalu menuntun dan menyertai penulis dari awal pembuatan skripsi hingga selesainya skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Budi Suprpto, Drs., Mba., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan- masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Terimakasih kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendukung baik secara finansial maupun mental. Selalu mendukung dan percaya pada penulis bahwa penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Koko penulis tercinta Joshua Ariyanto yang selalu menghibur serta memberikan dukungan dan doa.
5. Terimakasih untuk anabul kesayangan penulis yang bernama Cimmy, yang selalu menemani dan menghibur dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Keluarga besar penulis yang selalu mendoakan penulis agar skripsi dapat cepat selesai.

7. Teman-teman seperjuangan penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih untuk doa dan dukungannya.
8. Reponden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penulis.

Akhir kata, besar harapan penulis agar skripsi ini bisa bermanfaat, baik bagi penulis maupun yang membutuhkan. Terimakasih, Tuhan memberkati.

Yogyakarta, 15 Agustus 2021

Penulis

Liana Christiani



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Jangan kasih titik jika Tuhan mau kasih koma.”- Raditya Oloan**

**“Segala Perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku (Filipi 4:13).”**

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Tuhan Yesus Kristus

Papa dan Mama tercinta

Koko tercinta

Keluarga besar Kwee

Teman-teman tercinta.

## DAFTAR ISI

PENGARUH <i>SOCIAL ELECTRONIC WORD OF MOUTH</i> TERHADAP NIAT BELI SHOPEE PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA .....	i
SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR .....	xi
ABSTRAK .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
Grafik 1.1 .....	2
1.2 Pembatasan Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Manfaat teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Praktis .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Komunikasi Pemasaran .....	10
2.1.2 Niat beli .....	12
2.1.3 Social Electronic Word of Mouth .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	30



BAB III.....	32
METODE PENELITIAN .....	32
3.1 Desain Penelitian .....	32
3.2 Populasi dan Sampel .....	33
3.2.1. Populasi.....	33
3.2.2. Sampel.....	33
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1 Data .....	38
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5 Skala Pengukuran Variabel.....	39
3.6 Uji Instrumen .....	40
3.6.1. Uji Validitas .....	40
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	41
3.7 Teknik Analisis Data .....	42
3.7.1. Uji Asumsi Klasik .....	42
3.7.2. Statistik Deskriptif .....	43
3.7.3. Pengujian Hipotesis.....	43
BAB IV.....	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Analisis Data.....	47
4.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	47
4.1.2. Karakteristik Responden .....	48
4.1.3. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian .....	51
4.1.4. Uji Asumsi Klasik .....	56
4.1.5. Analisis Regresi Linier.....	58
4.2. Pembahasan Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Niat beli Shopee pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta .....	62
BAB V.....	65
PENUTUP.....	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran .....	65
5.3. Kelemahan Penelitian .....	66

DAFTAR PUSTAKA .....	67
Sumber Kuesioner:.....	75

### DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel .....	38
Tabel 3.3 Interval Skala .....	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	47
Tabel 4.4 Tahun Angkatan.....	48
Tabel 4.5 Lama Penggunaan.....	50
Tabel 4.6 Interval Skala .....	51
Tabel 4.7 Penilaian Responden terhadap Electronic Word of Mouth.....	51
Tabel 4.8 Penilaian Terhadap Respon Pembeli .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser .....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Test .....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji T .....	61

## DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR

Grafik 1.1 Pertumbuhan Internet di Indonesia Tahun 2015 - 2019 .....	2
Gambar 2.1 Modal Hirarki Respons .....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian .....	29

**PENGARUH *SOCIAL ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP  
NIAT BELI SHOPEE PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA  
YOGYAKARTA**

**Liana Christiani**

**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma  
Jaya Yogyakarta  
Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta

**ABSTRAK**

Pada era globalisasi ini perkembangan teknologi informasi sudah banyak, ditandai dengan berbagai bentuk perubahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Social Electronic Word of Mouth* terhadap Niat beli Shopee pada mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Metode pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental* dengan jumlah sampel 200 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, statistic deskriptif, dan pengujian hipotesis menggunakan uji partial, uji koefisien determinasi dengan menggunakan program *SPSS for Windows Version 25*. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Electronic Word of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap Niat beli Shopee pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

**Kata kunci :** *Electronic word of Mouth*, niat beli, *e-commerce*