

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, E-WOM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI PENGGUNA SHOPEE FOOD DI SURABAYA)**



Oleh:

RISKY SHELA NOVIANA

NPM : 16.1.02.10633

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, E-WOM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI PENGGUNA SHOPEE FOOD DI SURABAYA)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

RISKY SHELA NOVIANA

NPM : 16.1.02.10633

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, E-WOM DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Pengguna Shopee Food di Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RISKY SHELA NOVIANA

NPM: 16.1.02.10633

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 29 Oktober 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Soeang Sitohang, S.M.I., M.M.
2. Krido Eko Cahyono, SE., MM.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

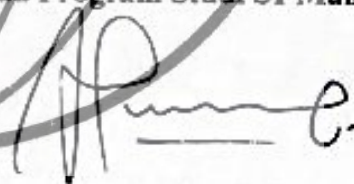
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Khuzaini, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **RISKY SHELA NOVIANA**

NPM : **16.1.02.10633**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH *BRAND IMAGE*, E-WOM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PENGGUNA SHOPEE FOOD DI SURABAYA)”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 29 Oktober 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 29 Oktober 2022



RISKY SHELA NOVIANA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Risky Shela Noviana
NPM : 1610210633
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Kediri, 16 November 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 4 (Empat) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Lebak Jaya 3A Utara No.18-D
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Jono Wibowo
Alamat Rumah : Jl. Lebak Jaya 3A Utara No.18-D
Pekerjaan / Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kedungombo 1 Nganjuk Tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP 2 Grogol Kediri Tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA 1 Tanjunganom Nganjuk Tahun 2016

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-XII	2016-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

RISKY SHELA NOVIANA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *BRAND IMAGE*, *E-WOM* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PENGGUNA SHOPEE FOOD DI SURABAYA)”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Khuzaini, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk ciftas akademika.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Orang tua saya dan saudara-saudara saya terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa dan selalu sabar menghadapi saya sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Untuk semua teman teman tercinta saya, terimakasih untuk dukungan dan perjuangan sama sama selama diperkulihan ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca

untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 29 Oktober 2022

RISKY SHELA NOVIANA



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Keputusan Pembelian	11
2.1.3 <i>Brand Image</i>	18
2.1.4 <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i>	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Rerangka Konseptual.....	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	27
BAB 3 : METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	30
3.1.1 Jenis Penelitian.....	30
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Jenis Data	32
3.3.2 Sumber Data	32
3.3.3 Teknik Pengambilan Data.....	32

3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1	Variabel	34
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	34
3.5	Teknik Analisis Data	36
3.5.1	Uji Instrumen	36
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	38
3.5.4	Uji Kelayakan Model	39
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	40
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden	44
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.1.4	Uji Instrumen	52
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.1.6	Uji Asumsi Klasik	55
4.1.7	Uji Kelayakan Model	57
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t)	59
4.2	Pembahasan	60
BAB 5	: PENUTUP	63
5.1	Simpulan	63
5.2	Keterbatasan	63
5.3	Saran	64
	JADWAL PENELITIAN	66
	DAFTAR PUSTAKA	67
	LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Hasil Riset Aplikasi Pesan-Antar Makanan.....	2
2 Penelitian Terdahulu	26
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	46
7 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	48
8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i>	49
9 Tanggapan Responden Terhadap E-WOM.....	50
10 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	51
11 Hasil Uji Validitas	52
12 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
14 Hasil Uji Multikolinieritas	56
15 Hasil Uji F.....	58
16 Hasil Koefisien Determinasi	58
17 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Proses Pengambilan Keputusan	13
2 Rerangka Konseptual	27
3 Logo Shopee Food	44
4 Hasil Uji Normalitas	55
5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	69
2 Tabulasi	73
3 Hasil Output SPSS	76

