

**PENGARUH *E-WOM*, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN *E-TRUST*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE*
TOKOPEDIA**

Skripsi



Disusun oleh

Ivan Fadhil Yuditama
19SB1017

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2024**

**PENGARUH *E-WOM*, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN *E-TRUST*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE*
TOKOPEDIA**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Ivan Fadhil Yuditama

19SB1017

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2024**

PERSETUJUAN

Skripsi

PENGARUH E-WOM, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN E-TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE* TOKOPEDIA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ivan Fadhil Yuditama

19SB1017

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi

Pada tanggal 05 Februari 2024

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIDN. 0612097503

Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.
NIDN. 0623058502

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S. Bns)
Tanggal 15 Februari 2024

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial

Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.01.039

PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH E-WOM, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN E-TRUST
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE*
TOKOPEDIA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ivan Fadhil Yuditama

19SB1017

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 15 Februari 2024

Yusyida Munsu Idah S.E., M.M
NIDN. 0613037502

Siti Alvi Sholikhatin M.Kom.
NIDN. 0608118904

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIDN. 0612097503

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S. Bns.)
Tanggal 15 Februari 2024

Mengetahui,
Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Ivan Fadhil Yuditama
NIM : 19SB1017
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh E-WOM, *Customer Experience*, dan E-Trust Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Tokopedia

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing 2 : Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 05 Februari 2024

Yang menyatakan,

Ivan Fadhil Yuditama
NIM. 19SB1017

HALAMAN PERSEMBAHAN

Peneliti mempersembahkan hasil skripsi ini kepada:

1. Ayah dan Ibu serta keluarga penulis yang telah memberikan motivasi, do'a dan dorongan agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Teman-teman dan sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
3. Seluruh lapisan elemen yang penulis tidak bisa disebutkan satu persatu.



HALAMAN MOTO

“KUNCI UNTUK MEWUJUDKAN IMPIAN BUKANLAH DENGAN FOKUS
PADA KESUKSESAN TAPI PADA ARTI BAHKAN LANGKAH KECIL DAN
KEMENANGAN KECIL SEPANJANG PERJALANANMU BISA
MEMBERIKAN ARTI YANG LEBIH HEBAT.”



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah swt yang telah memberikan nikmat-Nya, kekuatan, rahmat-Nya dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “**PENGARUH E-WOM, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN E-TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE TOKOPEDIA***” dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kehadiran baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan yang terang benderang, yakni Agama Islam.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang program Strata-1 (S1) pada Universitas Amikom Purwokerto. Dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Tri Yuniarto dan Ibu Dwi Warningsih sebagai nikmat terindah yang diberikan Allah SWT yang tak pernah lelah mendoakan, mendukung, dan menasehati penulis dalam setiap langkah,
2. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto dan selaku pembimbing 1 yang sudah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto selaku pembimbing akademik selama proses perkuliahan.

5. Ibu Muliasari Pinilih, S.E., M.Si., selaku pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan operasional selama dalam masa studi perkuliahan.
7. Adik-adik saya Lutfi Abdilah, Haifiz Raditya telah memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian.
8. Putri Apriliani, Farhan Irfan, Rifqi Trias dan semua sahabat serta orang-orang sekitar yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang mendampingi, membantu, dan memberikan dukungan kepada penulis selama waktu pengerjaan tugas akhir ini.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mengalami kekurangan dan jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun semua pihak.

Purwokerto, 05 Februari 2024

Penulis,