

**PENGARUH *VIRAL MARKETING*, E-WOM, DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI *MARKETPLACE*
SHOPEE DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI**

Skripsi



Disusun oleh

Arfina Ayu Lestari

20SB1016

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

2025

**PENGARUH *VIRAL MARKETING*, E-WOM, DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI *MARKETPLACE*
SHOPEE DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI**

Skripsi

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



Disusun oleh

Arfina Ayu Lestari

20SB1016

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

2025

ii

PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH VIRAL MARKETING, E-WOM, DAN BRAND IMAGE
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI MARKETPLACE
SHOPEE DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Arfina Ayu Lestari

20SB1016

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 08 Agustus 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
NIDN. 0618057702

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

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 16 Agustus 2025

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. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH VIRAL MARKETING, E-WOM, DAN BRAND IMAGE
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI MARKETPLACE
SHOPEE DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Arfina Ayu Lestari

20SB1016

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Agustus 2025

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.
NIDN. 0608118904

Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
NIDN. 0618057702

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 16 Agustus 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Arfina Ayu Lestari
NIM : 20SB1016
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *Viral Marketing*, e-WOM, dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Produk di *Marketplace* Shopee dengan Kepercayaan Sebagai Mediasi.

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : Muliastari 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, 08 Agustus 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Arfina Ayu Lestari

NIM. 20SB1016

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini dengan penuh rasa terima kasih untuk:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
2. Cinta pertama saya Bapak Darto Suswoyo. Terima kasih atas doa baik yang tak pernah terputus dan harapan yang tulus, terima kasih atas keyakinan dan cinta yang tak tergantikan.
3. Pintu surga saya Ibu Susriyah. Terima kasih sebesar besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu di berikan, terima kasih atas kesabarannya. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat, terima kasih sudah menjadi tempat untuk pulang, bu.
4. Kakak kandung saya Arfian, Kakak ipar saya Adhelia, dan Keponakan saya Ghazi. Terima kasih selalu memberikan doa, tawa dan dukungan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teruntuk sahabat-sahabat saya. Terima kasih atas motivasi, dukungan, pengalaman, dan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Arfina Ayu Lestari atas segala kerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih kepada diri saya sendiri yang masih tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Mari bekerjasama untuk lebih berkembang dan menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

“Angan-angan yang dulu mimpi belaka, kita gapai segala yang tak di sangka”

(Hindia)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat, rahmat, dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Viral Marketing, e-WOM, dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Pada Pengguna *Marketplace* Shopee” yang menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Bisnis Digital di Universitas Amikom Purwokerto.

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto, yang telah menyediakan wadah untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto, yang telah memberikan arahan dan mengajarkan banyak contoh kebaikan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan banyak pengetahuan selama kuliah.
4. Ibu Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi satu yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulisan dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Ibu Muliasari Pinilih, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

6. Ibu Anisa Nur Andina, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen serta karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan dukungan selama masa studi berlangsung.
8. Kepada kedua orang tua, kakak, dan keluarga besar yang selalu menjadi sumber semangat, doa, dan motivasi dalam setiap langkah perjalanan ini. Kepedulian, kasih sayang, dan pengertian dari keluarga menjadi pondasi utama yang menguatkan penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan pendidikan ini.
9. Kepada seluruh sahabat dan teman penulis yang telah memberikan semangat, tawa, serta kebersamaan selama penulis menempuh pendidikan.
10. Kepada semua yang terlibat dalam proses pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir dan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran ataupun materi kepada saya yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Purwokerto, 06 Agustus 2025

Penulis