

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (e-WOM),  
DIFERENSIASI PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN AKSESORIS MOBIL BERMATERIAL  
FIBERGLASS PADA APLIKASI BUKALAPAK**

**Oleh:**

**Nama:** Vincent Jonathan

**NIM:** 28170064

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
**SCHOOL OF BUSINESS**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**OKTOBER 2021**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

**PENGESAHAN**  
**PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH (e-WOM),**  
**DIFERENSIASI PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN**  
**PEMBELIAN KONSUMEN AKSESORIS MOBIL BERMATERIAL**  
**FIBERGLASS PADA APLIKASI BUKALAPAK**

Diajukan Oleh:

Nama: Vincent Jonathan

NIM: 28170064

Jakarta, Agustus 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing,

(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memuat sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.

a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan, penerjemahan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Vincent Jonathan / 28170064 / 2021 / Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (e-WOM), Diferensiasi Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Aksesoris Mobil Bermaterial Fiberglass pada Aplikasi Bukalapak / Pembimbing: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Perkembangan dunia otomotif yang semakin maju saat ini membuat para konsumen mulai dipengaruhi oleh kebiasaan memodifikasi mobil. Para pengusaha otomotif yang membuka usaha aksesoris mobil untuk kegiatan modifikasi saat ini menjual produknya di *Maketplace*. Hal ini dikarenakan, konsumsi masyarakat dan kesukaannya pada suatu produk aksesoris mobil bisa difasilitasi lewat belanja online tanpa harus berkunjung ke toko offline. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Electronic Word of Mouth* (e-WOM), Diferensiasi Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Aksesoris Mobil Bermaterial Fiberglass pada Aplikasi *E-commerce* Bukalapak.

Keputusan Pembelian Konsumen adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi, keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, *physical evidence*, *people* dan *process*. Sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen dalam mengolah segala bentuk informasi dan mengambil kesimpulan berupa respons yang muncul, yaitu produk apa yang akan dibeli, merek, toko, dan waktu atau kapan membeli dan sebagainya.

Objek penelitian ini adalah produk Grill Vincent\_Bodykit, yaitu aksesoris mobil bermaterial fiberglass, pada aplikasi *E-commerce* Bukalapak. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, yaitu menyebarkan daftar pertanyaan kepada 160 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode *judgement sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi, yaitu residual berdistribusi normal, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan tidak terdapat multikolinearitas. Hasil uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung} 60.510 >$  dari  $F_{tabel} 2.66$  dengan nilai signifikan  $0.000 <$  dari  $0.05$ , artinya e-WOM, Diferensiasi Produk dan Persepsi Harga secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. Hasil uji T menunjukkan bahwa *Electronic Word of Mouth* dan Persepsi Harga memiliki nilai signifikan di bawah  $0.05$  sehingga hipotesis diterima. Sedangkan, Diferensiasi Produk memiliki nilai signifikan di atas  $0.05$  sehingga hipotesis ditolak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Electronic Word of Mouth* dan Persepsi Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Aksesoris Mobil Bermaterial Fiberglass pada Aplikasi Bukalapak. Sedangkan, Diferensiasi Produk tidak memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. Variabel *Electronic Word of Mouth*, Diferensiasi Produk dan Persepsi Harga dapat menerangkan Keputusan Pembelian Konsumen sebesar  $52.9\%$ . Sisanya, yaitu sebesar  $47.1\%$  adalah faktor lain yang tidak termasuk dalam model regresi.

Kata Kunci: *electronic word of mouth* (e-WOM), diferensiasi produk, harga, keputusan pembelian konsumen



## ABSTRACT

Vincent Jonathan / 28170064 / 2021 / *The Influence of Electronic Word of Mouth (e-WOM), Product Differentiation and Prices on Consumer Purchase Decisions for Fiberglass Car Accessories in the Bukalapak Application* / Supervisor: Rita Eka Setianingsih, S.E, M.M.

*The development of the automotive world that is increasingly advanced today makes consumers begin to be influenced by the habit of modifying cars. Automotive entrepreneurs who open a car accessories business for modification activities currently sell their products on Marketplace. This is because, people's consumption and their preference for a car accessories product can be realized through online shopping without having to visit an offline store. The purpose of this study was to find out how much influence Electronic Word of Mouth (e-WOM), Product Differentiation and Price had on Consumer Purchase Decisions for Fiberglass Cars in the Bukalapak E-commerce Application.*

*Consumer Purchase Decision is a consumer decision that is influenced by economics, finance, technology, politics, culture, products, prices, locations, promotions, physical evidence, people and processes. Thus forming an attitude on consumers in processing all forms of information and drawing conclusions in the form of responses that appear, namely what products to buy, brands, shops, and when or when to buy and so on.*

*The object of this research is the Vincent\_Bodykit Grill product, namely car accessories made of fiberglass in the Bukalapak E-commerce application. Data collection techniques to use a questionnaire, namely distributing a list of 160 respondents. The sampling technique used in this research is non-probability sampling with judgment sampling method. The data analysis technique used is validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test, and multiple linear regression analysis.*

*The results of the classical assumption test show that the regression model meets the assumptions, namely that the residuals are normally distributed, there are no symptoms of heteroscedasticity and there is no multicollinearity. The results of the F test show that  $F_{count} 60,510 > F_{table} 2,66$  with a significant value of  $0.000 < 0.05$ , meaning that e-WOM, Product Differentiation and Price Perception together (simultaneously) affect Consumer Purchase Decisions. The T test results show that Electronic Word of Mouth and Price Perception have a significant value below 0.05 so that the hypothesis is accepted. Meanwhile, Product Differentiation has a significant value above 0.05 so that the hypothesis is rejected.*

*The results of this study indicate that Electronic Word of Mouth and Price Perception have a positive and significant influence on Consumer Purchase Decisions for Fiberglass Car Accessories in the Bukalapak Application. Meanwhile, Product Differentiation has no influence on Consumer Purchase Decisions. Variable Electronic Word of Mouth, Product Differentiation and Price Perception can explain Consumer Purchase Decision by 52.9%. The remaining 47.1% are other factors that are not included in the regression model.*

**Keywords:** *electronic word of mouth (e-WOM), product differentiation, price, consumer purchasing decisions*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat, kasih, dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth (e-WOM)*, Diferensiasi Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Aksesoris Mobil Bermaterial Fiberglass pada Aplikasi *E-commerce* Bukalapak” (Studi kasus pada Pelanggan Grill Vincent Bodykit, Bukalapak), sebagai salah satu syarat kelulusan dan gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya:

1. Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan masukan yang sangat berharga bagi peneliti selama proses penyusunan skripsi.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti terutama dalam ilmu Manajemen Pemasaran.
3. Kedua orang tua peneliti, yaitu Ibunda Song Chin dan Ayahanda Jun Jun Sumardjo, adik tercinta Vania Christy dan Steven Jonathan serta seluruh keluarga besar peneliti yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa selama proses penyusunan skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan peneliti dari semester satu di kampus IBII Kwik Kian Gie, terutama untuk Stefanus Risanto, Raina Clarabella, David Wilson dan Ferdy Handriyanto dan teman-teman lainnya yang tidak peneliti sebut satu-persatu ini telah memberikan semangat kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.



5. Sahabat peneliti sejak SD Fajar Indah dan juga merupakan teman bermain *Badminton*, diantaranya Riki, KY, Effendy, Robbin, Giovanni, Okyan, Gusty, Okyan, Ongky dan kakak kelas peneliti dulu, kemudian teman-teman dari SMA Budi Mulia, diantaranya Belinda, Randy, Ifilius, Jansen, Joses, Fabian, Rivaldi, Marcello, Nando dan teman-teman lainnya yang tidak peneliti sebut satu-persatu ini juga telah banyak menghibur penulis lewat canda dan tawa mereka serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa karya akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan akibat dari kurangnya pengetahuan dan keterampilan dari peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi atau karya akhir ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2021

Vincent Jonathan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR ISI

<u>PENGESAHAN</u> .....	2
<u>ABSTRAK</u> .....	3
<u>ABSTRACT</u> .....	4
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	5
<u>DAFTAR ISI</u> .....	7
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	9
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	11
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u> .....	12
<u>BAB I PENDAHULUAN</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>A. Latar Belakang Masalah</u> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<u>B. Identifikasi Masalah</u> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<u>C. Batasan Masalah</u> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<u>D. Batasan Penelitian</u> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<u>E. Rumusan masalah</u> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<u>F. Tujuan penelitian</u> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<u>G. Manfaat penelitian</u> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<u>BAB II KAJIAN PUSTAKA</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>A. Landasan Teori</u> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
1. <u>Electronic Word Of Mouth (e-WOM)</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. <u>Pengertian Electronic Word Of Mouth (e-WOM)</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b. <u>Dimensi Electronic Word Of Mouth (e-WOM)</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <u>Diferensiasi Produk</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. <u>Pengertian Diferensiasi Produk</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b. <u>Indikator diferensiasi produk</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. <u>Harga</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. <u>Pengertian Harga</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b. <u>Tujuan Penetapan Harga</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





- c. Metode Penetapan Harga..... **Error! Bookmark not defined.**
- d. Indikator Harga..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. Keputusan Pembelian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - a. Pengertian Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
  - b. Proses Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
  - c. Peran Konsumen dalam Keputusan Pembelian...**Error! Bookmark not defined.**
  - d. Dimensi Keputusan Pembelian ..... **Error! Bookmark not defined.**

- B. Penelitian Tedahulu ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
- C. Kerangka Pemikiran..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
- D. Hipotesis Penelitian ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
- BAB III METODE PENELITIAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - A. Objek Penelitian..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
  - B. Desain Penelitian ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
  - C. Variabel Penelitian..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
  - D. Operasionalisasi dan Pengukuran Penelitian**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
  - E. Teknik Pengambilan Sampel ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
  - F. Teknik Pengumpulan Data..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
  - G. Teknik Analisis Data..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
    - 1. Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 2. Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 3. Analisis Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 4. Uji Asumsi Klasik ..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 5. Uji Regresi Linier Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

- BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**..... **Error! Bookmark not defined.**
  - A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
  - B. Analisis Deskriptif ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
  - C. Hasil Penelitian ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
  - D. Pembahasan..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

- BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - A. Kesimpulan ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





B. Saran ..... **Error! BOOKMARK NOT DEFINED.**

DAFTAR PUSTAKA ..... **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia 2017-2019 ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

Tabel 1.2 Data E-Commerce Terbesar di Indonesia berdasarkan Marketplace (Q1 2021) **Error!**  
**Bookmark not defined.**

Tabel 1.3 Data Pesaing Produk Sejenis pada Marketplace Bukalapak **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.4 Penjualan Grill Vincent Bodykit pada Marketplace Bukalapak **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel e-WOM ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Diferensiasi Produk ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Harga ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.5 Skor Berdasarkan Likert ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.6 Tabel Rentang Skala ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Electronic Word of Mouth (X<sub>1</sub>) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Electronic Word of Mouth (X<sub>1</sub>) sesudah dihapus item tidak valid  
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Diferensiasi Produk (X<sub>2</sub>) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Harga ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas e-WOM (X<sub>1</sub>) sebelum dihapus item tidak valid ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Penguji tidak mengizinkan kepentingan yang wajar IBIKKG. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta milik IBI KGI (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas e-WOM (X1) sesudah dihapus item tidak valid.....**Error!**

**Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Diferensiasi Produk**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian Konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Presentase Responden Berdasarkan Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Analisis Variabel Electronic word of mouth (e-WOM) ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Analisis Variabel Diferensiasi Produk..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Analisis Variabel Harga..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Analisis Variabel Keputusan Pembelian Konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21 Hasil Uji F..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 Hasil Uji T ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23 Koefisien Determinasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**C**

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penulisnya atau orang-orang yang bertanggung jawab atas penyediaan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Negatif pada Marketplace Bukalapak Grill Vincent Bodykit.....Error!

**Bookmark not defined.**

Gambar 1.2 Prasurvey E-WOM pada Marketplace Bukalapak Grill Vincent BodykitError!

**Bookmark not defined.**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.1 Logo Toko Online Grill Vincent Bodykit pada E-commerce BukalapakError!

**Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Beberapa Contoh Produk yang dijual oleh Grill Vincent BodykitError! Bookmark

**not defined.**



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumbernya.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

<u>LAMPIRAN 1 PRA-KUESIONER</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN 2 Data 30 Responden Pra-Kuesioner</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN 3 Hasil Output Uji Validitas</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN 4 Hasil Output Uji Reliabilitas</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN 5 Kuesioner Dengan Google Forms</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN 6 Data Kuesioner 160 Responden</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN 7 Data Profil Responden</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN 8 Hasil Output Profil Responden</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN 9 Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Konfiden Interval</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN 10 Hasil Output Uji Asumsi Klasik</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN 11 Hasil Output Analisis Regresi Linear Berganda</u>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.