

SKRIPSI

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN *BRAND*

***TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

***SMARTPHONE XIOAMI* DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai suatu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada program studi Administrasi Bisnis

Oleh

STEPHEN VINCENT NATHANAIL SITORUS

NIM : 2110412210027



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* XIAOMI DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Stephen Vincent Nathanail Sitorus
NIM : 2110412210027
- B. Telah Disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat

C. Tim Penguji:

- a. Pembimbing

Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013


(.....)

- b. Penguji 1

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 197604142001121003


(.....)

- c. Penguji 2


Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
NIP. 197606132006041001



(.....)

Banjarmasin, 14 Agustus 2025

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.A.B
NIP. 197511052001122001


Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryati, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

SURAT TUGAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 3172/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Humaidi, S.AB, M.AB
2. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
3. Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Stephen Vincent Nathanail Sitorus
NIM : 2110412210027
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Electronic Word Of Mouth Dan Brand Trust
Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Di
Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Jum'at, 20 Juni 2025
J a m : 20 Juni 2025 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Juni 2025

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Badan Layanan
Umum
Elektronik

Catatan:

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSr.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 20 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3172/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 16 Juni 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Stephen Vincent Nathanail Sitorus
NIM : 2110412210027
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Electronic Word Of Mouth Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 20 Juni 2025 Wita s.d Selesai
Nilai : **B (A)**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 20 Juni 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Humaidi, S.AB, M.AB
 ()
Stephen Vincent Nathanail Sitorus 2. Sekretaris : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



()
Maryono, S.Sos, M.AB
NIM 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul : **“PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE XIAOMI DI KOTA BANJARMASIN*”** sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Humaidi, S.AB., M.A.B selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan proposal skripsi ini.

5. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan arahan kepada penulis agar penelitian ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Dr. Maryono, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji II sidang skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan proposal skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
8. Seluruh Staf Tata Usaha (BAAK) dan Staf Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran proses studi selama perkuliahan.

Banjarmasin, 19 Mei 2025



Stephen Vincent Nathanail Sitorus
NIM. 2110412210027

PERSEMBAHAN

Tuhan Yesus Kristus, Segala puji dan syukur hanya bagi-Mu. Terima kasih atas kasih karunia, kekuatan, dan penyertaan-Mu yang sempurna dalam setiap proses hingga skripsi ini terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Untuk Ayah dan kakak ku, Eryanto Sitorus, S. Kom., M. kom dan Juan Sitorus, yang kini beristirahat dalam keabadian. karya ini kupersembahkan sebagai wujud cinta dan rindu yang tak pernah padam. Meski tak lagi bisa kusapa, namamu selalu hidup dalam setiap langkah dan doaku.
2. Untuk Ibu ku, Nurliana Sinaga, S.H dan seluruh keluarga, Terima kasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang tak ternilai. Kalian adalah alasan terbesar di balik setiap langkahku.
3. Teman-teman seperjuangan Ilham Vety Hapy Raisya Gazali Nadya Dimas, Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan motivasi di masa-masa penuh perjuangan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini, dalam tawa, lelah, dan semangat yang terus menyala. See you on top, guys!
4. Teman-Teman @pembasmi.badak Terima kasih sudah selalu bersama, memberikan semangat dan kebahagiaan di setiap waktu. Terimakasih selalu ada dalam keadaan apapun.
5. Dan yang terakhir, Untuk diriku sendiri. Terima kasih telah bertahan, berjuang dan tidak menyerah meski dalam tekanan dan keraguan. Terima kasih telah terus melangkah meski sering merasa lelah. Skripsi ini adalah bukti bahwa kamu mampu melewati apa yang dulu terasa mustahil. Tetap semangat untuk perjalanan selanjutnya “yang terbaik belum selesai.”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan maukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka.
4. Pertanyaan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 14 Agustus 2025



Stephen Vincent Nathanail Sitorus
NIM: 2110412210027

ABSTRAK

Stephen Vincent Nathanail Sitorus, 2110412210027, 2025. Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Dan *Brand Trust* Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Xiaomi Di Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan: Humaidi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan *Electronic Word Of Mouth* dan *Brand Trust* terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Xiaomi Di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Kriteria responden adalah berusia minimal 18 tahun, berdomisili di kota Banjarmasin, pernah melakukan pembelian *smartphone* Xiaomi minimal satu kali. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan *Electronic Word Of Mouth* dan *Brand Trust* secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan Terhadap Keputusan Pembelian *smartphone* Xiaomi Di Kota Banjarmasin.

Kata kunci: *Electronic Word Of Mouth*, *Brand Trust*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Stephen Vincent Nathanail Sitorus, 2110412210027, 2025. The Influence of Electronic Word Of Mouth and Brand Trust on Xiaomi Smartphone Purchasing Decisions in Banjarmasin City, under the guidance of: Humaidi.

This study aims to test the partial and simultaneous influence of Electronic Word Of Mouth and Brand Trust on Xiaomi Smartphone Purchasing Decisions in Banjarmasin City. This study uses a quantitative approach with a sample size of 100 respondents, selected using accidental sampling techniques. The criteria for respondents are at least 18 years old, domiciled in Banjarmasin City, and have purchased a Xiaomi smartphone at least once. Data collection using questionnaires and data analysis using multiple linear regression.

The results of this study prove that Electronic Word Of Mouth and Brand Trust partially and simultaneously have a significant effect on Xiaomi smartphone purchasing decisions in Banjarmasin City.

Keywords: *Electronic Word Of Mouth, Brand Trust, Purchasing Decisions*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT TUGAS	i
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teoritis	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Perilaku Konsumen	19
2.1.3 <i>Electronic Word Of Mouth</i>	25
2.1.4 <i>Brand Trust</i>	28

2.1.5 Keputusan Pembelian.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	42
2.3.1 Hipotesis.....	42
2.3.2 Model Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Pendekatan Penelitian	48
3.2 Desain Penelitian.....	48
3.3 Lokasi Penelitian.....	49
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	49
3.4.1 Populasi.....	49
3.4.2 Besar Sampel.....	49
3.4.3 Teknik Sampling	50
3.5 Definisi Operasional Variabel	51
3.5.1 Variabel Independent.....	51
3.5.2 Variabel Dependen	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data	56
3.7 Teknik Analisa Data	56
3.7.1 Skala Pengukuran.....	56
3.7.2 Deskriptif Statsitik	57
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	59

3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
3.7.6 Uji Hipotesis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	64
4.1 Profil Responden.....	64
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.1.2 Berdasarkan Rentang Usia	65
4.1.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan	66
4.1.5 Berdasarkan Rentang Pendapatan	67
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	68
4.2.1 Deskriptif Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X1)	68
4.2.2 Deskriptif Variabel <i>Brand Trust</i> (X2)	70
4.2.3 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	73
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
4.3.2 Uji Validitas.....	76
4.3.3 Uji Reliabilitas	78
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	79
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	79
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
4.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
4.6 Hasil Uji Hipotesis	85
4.6.1 Uji t (Parsial).....	85

4.6.2 Uji F (Simultan)	86
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi R²	87
BAB V HASIL PENELITIAN	90
5.1 Pembahasan.....	90
5.1.1 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	90
5.1.2 Pengaruh <i>Brand Trust</i> (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	92
5.1.3 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X1) Dan <i>Brand Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	93
5.2 Implikasi Hasil	95
5.3 Keterbatasan Penelitian	98
BAB VI PENUTUP	100
6.1 Kesimpulan	100
6.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIO DATA	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Data Penjualan Smartphone Xiaomi	7
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 3. 2	Skala Likert	57
Tabel 3. 3	Rentang Jawaban Responden	57
Tabel 3. 4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	63
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
Tabel 4. 5	Jawaban Responden Butir X1 Variabel Electronic Word Of Mouth (X1)	68
Tabel 4. 6	Jawaban Responden Butir X2 Variabel Brand Trust (X2)	70
Tabel 4. 7	Jawaban Responden Butir Y Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	73
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas	76
Tabel 4. 9	Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4. 10	Uji Kolmogorov Smirnov.....	81
Tabel 4. 11	Hasil Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4. 12	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	83

Tabel 4. 13 Hasil Statistik Secara Parsial (Uji-t).....	85
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Secara Simultan (Uji f)	86
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	87

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1. 1	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2018-2024	1
Gambar 1. 3	Pangsa Pasar (market share) Vendor Smartphone Di Indonesia Q3 2023 Dan Q3 2024 Sumber : Counterpoint.....	4
Gambar 1. 4	Ulasan Pengguna Smartphone Xiaomi Di Sosial Media.....	10
Gambar 2. 1	Model Perilaku Konsumen.....	20
Gambar 2. 2	Tahapan Keputusan Pembelian	32
Gambar 2. 3	Model Penelitian	46
Gambar 4. 1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	79
Gambar 4. 2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	80
Gambar 4. 3	Hasil Uji Hereroskedastisitas Scatterplot.....	82
Gambar 5. 1	Model Penelitian Akhir	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Output SPSS Ver 25