

SKRIPSI

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MS GLOW PADA *MARKETPLACE PLATFORM* DIGITAL DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

NAZHELA NAZWA ARIYANI

NIM 2210412320011



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MS GLOW PADA *MARKETPLACE* *PLATFORM* DIGITAL DI KOTA BANJARMASIN

A. Nama : Nazhela Nazwa Ariyani
NIM : 2210412320011

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji

a. Pembimbing

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

[.....]

b. Penguji 1

Dr. H .Hairudinor, S.Sos, MM
NIP.197306161999031003

[.....]

c. Penguji 2

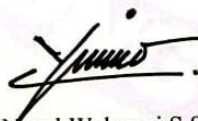
Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
NIP.197606132006041001

[.....]

Banjarmasin, 8 Juni 2026

Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing



Hj. Nurul Wahyuni.S.Sos.,M.AB
NIP.19740110200031001



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



Mengetahui
Pisip ULM

Wahyuni, S. Sos., M. Si
NIP.197104201999031001



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 570/UN8.1.13/KP.10.00/2026

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

1. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
2. Dr. H. Hairudinor, 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 : Nazhela Nazwa Ariyani
NIM : 2210412320011
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Dan *Brand Trust* Terhadap Keputusan Pembelian Ms Glow Pada *Marketplace Platfrom Digital* Dikota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 21 April 2026
J a m : 11.30 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Lab.Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 April 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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 Selasa tanggal 21 bulan April tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 570/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 13 April 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Nazhela Nazwa Ariyani
NIM : 2210412320011
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Dan *Brand Trust* Terhadap Keputusan Pembelian Ms Glow Pada *Marketplace Platrfom Digital* Dikota Banjarmasin


Tempat Ujian : Ruang Lab.Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 11.30 Wita s.d Selesai
Nilai :
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

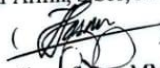


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 21 April 2026


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Nazhela Nazwa Ariyani

1. Ketua : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
2. Sekretaris : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,


Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (eWOM) dan *Brand Trust* Terhadap Keputusan Pembelian Ms Glow pada *marketplace platform* digital 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.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari telah menerima banyak bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB. Selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Taharudin, S.Sos. MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan bimbingan akademik selama penulis menempuh perkuliahan.

5. Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos, MM_Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Dr. H .Hairudinor, S.Sos, MM dan Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membantu dalam administrasi.
9. Dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan ridho-Nya atas dukungan serta bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari keterbatasan dalam pelaksanaan dan memiliki kekurangan saat penyusunan skripsi. Akhir kata, semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi penulis

Banjarmasin, 8 Juni 2026

Penulis

PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya, Dia mendapatkan (pahala) dari kebajikan yang dikerjakannya dan mendapatkan (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”(QS,Albaqarah:286).
Jika bukan karna Allah yang memampukan ku, Aku mungkin sudah lama menyerah

Dengan bangga skripsi ini penulis persembahkan dengan sepenuh hati kepada ibunda tercinta Terima kasih sudah selalu mendoakan penulis meski raga tidak berada disamping penulis ketika proses menulis skripsi ini namun doa yang selalu menyertai penulis disetiap detik nya, Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas, serta kesabaran dan pengorbanannya , Terima kasih sudah menjadi alasan penulis untuk tetap kuat disaat penulis sudah mulai menyerah , *Hiduplah lebih lama karna nyawaku nyala dengan mu.*

Papah tercinta, terima kasih atas segala doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih karena telah berjuang tanpa lelah dalam membiayai pendidikan penulis dari awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Setiap kerja keras, pengorbanan, dan doa yang Papah panjatkan menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis untuk terus berusaha memberikan yang terbaik. Semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan bagi Papah, karena telah berhasil mengantarkan anak pertamanya meraih gelar sarjana sebagaimana yang selama ini diharapkan.

Teman-teman yang telah membantu dan memberikan solusi dalam penyusunan skripsi ini, Terimakasih sudah jadi teman dalam berproses selama penulis berkuliah mungkin tanpa kalian penulis tidak bisa sampai dititik ini. Terima

Kasih atas suka dukanya,aku sayang kalian.

2210412xxxxxx yang telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan semangat, mendengarkan setiap keluh kesah, serta menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas perhatian, dukungan, dan waktu yang telah diberikan, terutama pada saat penulis menghadapi berbagai kesulitan dan merasa lelah. Kehadiran serta motivasi yang diberikan sangat berarti bagi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, kemudahan dalam setiap langkah, serta melancarkan segala hal yang sedang diperjuangkan.

Last but not least, perempuan harapan orang tuanya, Nazhela Nazwa Ariyani . Ya, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri yang telah diam-diam berjuang tanpa henti. Terima kasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski banyak hal yang terjadi di luar prediksi. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah karena kondisi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah menghadapi tekanan tapi tetap diperjuangkan.

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 masukan tim penguji
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka
4. Pernyataan 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, 8 Juni 2026



Nazhela Nazwa Ariyani
NIM.2210412320011

ABSTRAK

Nazhela Nazwa Ariyani , 2210412320011, 2026. Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (eWOM) dan *Brand Trust* Terhadap Keputusan Pembelian MS Glow pada *marketplace platform* digital di kota Banjarmasin di bawah bimbingan: Muhammad Hasanur Arifin

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh secara parsial dan simultan variabel *Electronic Word of Mouth* (eWOM) dan *Brand Trust* Terhadap Keputusan Pembelian MS Glow pada *marketplace platform* digital di kota Banjarmasin.

Lokasi penelitian di Kota Banjarmasin. Sampel sebanyak 100 orang responden yang pernah membeli MS Glow dipilih secara *accidental sampling*. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan *Electronic Word of Mouth* (eWOM) dan *Brand Trust* secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan Terhadap Keputusan Pembelian MS Glow pada *marketplace platform* digital di kota Banjarmasin.

Kata Kunci: *Electronic Word of Mouth* (eWOM), *Brand Trust*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Nazhela Nazwa Ariyani, 2210412320011, 2026. *The Influence of Electronic Word of Mouth (eWOM) and Brand Trust on Purchasing Decisions of MS Glow on Digital Marketplace Platforms in the City of Banjarmasin, supervised by: Muhammad Hasanur Arifin.*

This study aims to examine the partial and simultaneous effects of Electronic Word of Mouth (eWOM) and Brand Trust variables on purchasing decisions of MS Glow on digital marketplace platforms in the city of Banjarmasin.

The research location in the city of Banjarmasin. A sample of 100 respondents who have purchased MS Glow was selected using accidental sampling. Data analysis was conducted using multiple linear regression.

The results of this study prove that Electronic Word of Mouth (eWOM) and Brand Trust, both partially and simultaneously, have a significant effect on purchasing decisions of MS Glow on digital marketplace platforms in the city of Banjarmasin.

Keywords: *Electronic Word of Mouth (eWOM), Brand Trust, Purchasing Decisions*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT TUGAS	ii
BERITA ACARA.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teoritis	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran	17
2.1.3 Bauran Pemasaran	18
2.1.4 Komunikasi Pemasaran	20

2.1.5 Perilaku Konsumen.....	20
2.1.6 <i>Electronic word of mouth</i> (E-WOM).....	24
2.1.7 <i>Brand Trust</i>	28
2.1.8 Keputusan Pembelian.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Hipotesis Penelitian dan Model Penelitian.....	41
2.3.1 Hipotesis Penelitian	41
2.3.2 Model Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan Penelitian.....	46
3.2 Desain Penelitian	46
3.3 Lokasi Penelitian	46
3.4 Populasi,Sampel dan Teknik Sampling.....	47
3.5 Definisi Desain Operasional Variabel	49
3.6 Teknik Pengumpulan data	57
3.7 Teknik Analisis data	58
3.8 Alat Uji Hipotesis	62
BAB IV HASIL PENELITIAN	65
4.1 Profil Responden	65
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	70
4.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	83
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	86
4.5 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	90

4.6 Hasil Uji Hipotesis	92
BAB V HASIL PEMBAHASAN	96
5.1 Pembahasan	96
5.2 Implikasi Hasil.....	99
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	101
BAB VI KESIMPULAN	102
6.1 Kesimpulan.....	102
6.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1.1	Penjualan kosmetik di indonesia.....	1
Gambar 1.2	Top Brand perawatan dan kecantikan di <i>e-commerce</i> 2024.....	3
Gambar 1.3	Brand pelembab wajah di e-commerce.....	4
Gambar 1.4	Ulasan produk ms glow Ulasan produk ms glow di marketplace <i>e-commerce</i> digital.....	10
Gambar 2.1	Faktor- Faktor Perilaku Konsumen.....	21
Gambar 2.2	Model penelitian	45
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram	87
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot	87
Gambar 4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Scatterplot</i>	89
Gambar 5.1	Model Penelitian Akhir.....	101

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1.1	Penjualan MS Glow melalui Marketplace platform digital	6
Tabel 1.2	Diagram Pra Survey kuesioner pengguna MS Glow di kota Banjarmasin	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.	49
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	55
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden	56
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	62
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	64
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan	65
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan	65
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Produk	66
Tabel 4.8	Deskriptif Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (eWOM)	67
Tabel 4.9	Deskriptif Variabel <i>Brand Trust</i>	70
Tabel 4.10	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	74
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4.13	Uji Kolmogorov Smirnov	83
Tabel 4.14	Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4.15	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	86
Tabel 4.16	Uji Hipotesis (Uji-t)	88
Tabel 4.17	Hasil Statistik Secara Simultan (Uji F).....	89
Tabel 4.18	Hasil Koefisien Determinasi R^2	89

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	111
Lampiran 3	Hasil Output spss Versi 29	120
Lampiran 4	Sertifikat Plagiasi.....	145
Lampiran 5	Biodata.....	146