

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA URBAN & CO DI BANJARMASIN**

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

Oleh:

**JUWITA DWI RISNO WARDANI**

**NIM. 2210412120004**



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

**2026**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH DAN CUSTOMER ENGAGEMENT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA URBAN & CO DI BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : JUWITA DWI RISNO WARDANI  
NIM : 2210412120004

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

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Devi Rusvitawati, S.Pd., M.M  
NIP : 198902082024062001

[..........]

b. Penguji I

Muhammad Fathoni, S.Kom., M.M  
NIP : 199312312024061001

[..........]

c. Penguji II

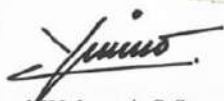
Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB  
NIP : 197511052001122001

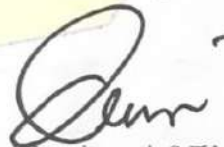
[..........]

Banjarmasin, 15 Juni 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

  
Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB  
NIP. 197511052001122001

  
Devi Rusvitawati, S.Pd., M.M  
NIP. 198902082024062001

Mengetahui  
Dekan FISIP UNLAM



Dr. H. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197104201999031001

# 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 : 932/UN8.1.13/KP.10.00/2026

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

1. Devi Rusvitawati, S.Pd, MM
2. Muhammad Fathoni, S.Kom., M.M
3. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

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

Nama : Juwita Dwi Risno Wardani  
NIM : 2210412120004  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)* dan *Customer Engagement* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Urban & Co di Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 30 April 2026  
J a m : 10.30 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, 22 April 2026  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

## 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 Kamis tanggal 30 bulan April tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 932/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 22 April 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Juwita Dwi Risno Wardani  
NIM : 2210412120004  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) dan *Customer Engagement* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Urban & Co di Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 10.30 Wita s.d Selesai  
Nilai : 80 (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 : 30 April 2026


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, (  )  
Juwita Dwi Risno Wardani

1. Ketua : Devi Rusvitawati, S.Pd, MM (  )  
2. Sekretaris : Muhammad Fathoni, S.Kom, MM (  )  
3. Anggota : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB (  )

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 kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* dan *Customer Engagement* terhadap Keputusan Pembelian pada Urban & Co di Banjarmasin”.

Tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan serta arahan dari berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara moral maupun material, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

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 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, sekaligus Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran untuk penulisan Skripsi ini.
4. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam kegiatan akademik.

5. Ibu Devi Rusvitawati, S.Pd., MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Skripsi ini.
  6. Bapak Muhammad Fathoni, S.Kom., M.M. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran untuk penulisan Skripsi ini.
  7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
  8. Seluruh staff dan karyawan Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membantu dalam administrasi.
  9. Semua pihak yang ikut serta mendukung dalam penulisan Skripsi ini.
- Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Banjarmasin,  
Penulis,



**Juwita Dwi Risno Wardani**  
**NIM. 2210412120004**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*, Alhamdulillah segala puji Syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan innayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutanku. Ayahanda tercinta beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberi dukungan, semangat dan doa yang tidak pernah terputus sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu Surgaku, Ibunda tercinta. Tak ada kata yang mampu benar-benar mewakili betapa besar cinta dan pengorbanan ibu dalam kehidupan penulis. Di setiap Langkah, penulis yakin ada doa ibu yang menjadi sebab penulis senantiasa di pertemukan dengan orang-orang baik, serta mampu menyelesaikan skripsi ini berkat dan doa semangat yang ibu berikan.
3. Kepada Almarhumah kakaku sayang Novita Nur Cahyaningtias, S.Pd. Terima kasih sudah selalu memberikan semangat dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk penulis bahkan sampai akhir hayat masih membantu biaya Pendidikan penulis sampai selesai.
4. Terima kasih Sahabat kostku resa dan ratna yang selalu menemani di setiap langkah, memberikan semangat dan selalu menjadi tempat suka duka bagi penulis selama masa perkuliahan. Serta sahabat pertamaku di bangku perkuliahan Ninda yang selama ini menjadi tempat penulis untuk berbagi kisah dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Dan sahabatku halidah dan ipap yang sudah menemani perjalananku selama perkuliahan.
5. *Last but not least*, anak perempuan terakhir dan harapan terakhir orangtuanya, ya diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri yang telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Terimakasih kepada hati yang tetap Ikhlas, meski banyak hal yang terjadi diluar prediksi. Penulis berdoa Semoga hal baik akan datang dan mimpimu satu persatu tercapai, Aamiin.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### 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 maupun 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, Juni 2026



Juwita Dwi Risno Wardani

NIM. 2210412120004

## ABSTRAK

Juwita Dwi Risno Wardani, 2210412120004, 2026. Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Dan *Customer Engagement* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Urban & Co di Banjarmasin, di bawah bimbingan: Devi Rusvitawati.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Electronic Word Of Mouth* dan *Customer Engagement* secara parsial maupun simultan terhadap Keputusan pembelian pada Urban & Co di Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 105 responden. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan rumus Cochran. Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian dianalisis dengan analisis regresi linier berganda menggunakan software SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Electronic Word Of Mouth* dan *Customer Engagement* berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap Keputusan pembelian pada Urban & Co di Banjarmasin.

**Kata kunci:** *Electronic Word Of Mouth*, *Customer Engagement*, Keputusan Pembelian

## ***ABSTRACT***

*Juwita Dwi Risno Wardani, 2210412120004, 2026. The Influence of Electronic Word of Mouth and Customer Engagement on Purchasing Decisions at Urban & Co in Banjarmasin, under the guidance of: Devi Rusvitawati.*

*This research aims to examine the influence of Electronic Word of Mouth and Customer Engagement partially or simultaneously on purchasing decisions at Urban & Co in Banjarmasin. The research method used was a quantitative approach with a sample size of 105 respondents. The sample was selected using a purposive sampling technique with the Cochran formula. Data was collected through questionnaires, then analyzed using multiple linear regression analysis using SPSS version 22 software.*

*The results of this research show that Electronic Word of Mouth and Customer Engagement have a significant partial and simultaneous effect on purchasing decisions at Urban & Co in Banjarmasin.*

***Keywords:*** *Electronic Word Of Mouth, Customer Engagement, Purchasing Decisions*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT TUGAS .....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Landasan Teoritis .....	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	17
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	19
2.1.4 <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> .....	20
2.1.5 <i>Customer Engagement</i> .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	33
2.3.1 Hipotesis Penelitian .....	33
2.3.2 Model Penelitian .....	36
BAB III METODE PENELITIAN .....	38

3.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Desain Penelitian.....	38
3.3 Lokasi Penelitian .....	39
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	39
3.4.1 Populasi.....	39
3.4.2 Besar Sampel .....	39
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	41
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.5.1 Variabel Independen .....	42
3.5.2 Variabel Dependen.....	44
3.6 Pengumpulan Data .....	46
3.7 Teknik Analisis Data .....	47
3.7.1 Skala Pengukuran .....	47
3.7.2 Deskriptif Statistik .....	48
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	50
3.7.5 Regresi Linear Berganda Uji Hipotesis.....	52
3.7.6 Uji Hipotesis .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Profil Responden.....	56
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.1.2 Berdasarkan Usia .....	57
4.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
4.1.4 Berdasarkan Pekerjaan .....	59
4.1.5 Berdasarkan Frekuensi Melakukan Pembelian.....	60
4.1.6 Berdasarkan Media Online yang pernah diakses untuk mencari informasi tentang Urban & Co .....	61
4.1.7 Berdasarkan Tujuan Utama Mengakses Informasi Urban & Co .....	62

4.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	63
4.2.1 Deskriptif Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X1) .....	63
4.2.2 Deskriptif Variabel <i>Customer Engagement</i> (X2).....	70
4.2.3 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	75
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	83
4.3.1 Uji Validitas.....	83
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	85
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	85
4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	85
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	89
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....	89
4.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	90
4.6 Hasil Uji Hipotesis .....	91
4.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	91
4.6.2 Uji F (Simultan).....	92
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi $R^2$ .....	93
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL .....</b>	<b>95</b>
5.1 Pembahasan .....	95
5.1.1 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) Pada Urban & Co di Banjarmasin .....	95
5.1.2 Pengaruh <i>Customer Engagement</i> (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Urban & Co di Banjarmasin .....	97
5.1.3 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X1) dan <i>Customer Engagement</i> (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) Pada Urban & Co di Banjarmasin..	99
5.2 Implikasi Hasil .....	101
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	105
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
6.1 Kesimpulan .....	107
6.2 Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA .....	110
LAMPIRAN 1 .....	114
BIODATA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Engagement Rate Brand Fashion .....	3
Tabel 1.2	Data Penjualan Urban & Co Duta Mall Banjarmasin (2023–2025) ...	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2	Skala Likert.....	48
Tabel 3.3	Rentang Jawaban Responden .....	49
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Melakukan Pembelian ....	60
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Akses Media Online tentang Urban & Co .....	61
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Tujuan Utama Mengakses Informasi Urban & Co .....	62
Tabel 4.8	Jawaban Responden Butir X1 Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i>	63
Tabel 4.9	Jawaban Responden Butir X2 Variabel <i>Customer Engagement</i> .....	70
Tabel 4.10	Jawaban Responden Butir Y Variabel Keputusan Pembelian .....	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	83
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas .....	85
Tabel 4.13	Uji Kolmogorov Smirnov.....	86
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas .....	89
Tabel 4.15	Uji Analisis Linear Berganda.....	90
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial ( Uji t).....	92
Tabel 4.17	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	93
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Perbandingan <i>Engagement Rate Brand Fashion</i> .....	4
Gambar 1.2	Grafik Pertumbuhan Penjualan Urban & Co di Banjarmasin (2023-2025).....	9
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	37
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	86
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-P plot.....	87
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	88
Gambar 5.1	Model Akhir Penelitian.....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner Penelitian .....	115
Lampiran Tabulasi Data .....	119
Lampiran Hasil Output SPSS Versi 22 .....	129