

**EFEKTIVITAS *E-BRAND IMAGE*, *E-TRUST* DAN *E-SERVICE* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DI SHOPEE
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI PERUMAHAN
GRIYA INDAH IV)**

SKRIPSI

SHARON MONALISA SORONGAN

20042033



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

2024

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS *E-BRAND IMAGE*, *E-TRUST* DAN *E-SERVICE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DI SHOPEE
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI
PERUMAHAN GRIYA INDAH IV)**

SKRIPSI

SHARON MONALISA SORONGAN

20042033

**DISUSUN SEBAGAI PEMENUHAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih karuniaNya sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan baik. Namun, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Dengan hal ini, maka peneliti akan menerima dengan senang hati segala bentuk kritik saran sehingga skripsi selanjutnya akan lebih baik lagi.

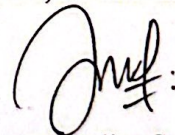
Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan dukungan, bimbingan, serta bantuan dari dosen-dosen serta orang-orang terdekat yang ada untuk membantu peneliti. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai dan menolong selama melaksanakan dan menyelesaikan proses penyusunan skripsi hingga akhirnya bias selesai dengan baik.
2. Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memfasilitasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini untuk menempuh Program Sarjana S1.
3. Prof Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. selaku Dekan Faktultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Merry Jeanned'are Korompis, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Patricia G. J. Petrus., S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, membantu memberikan motivasi, memberikan arahan, dukungan dalam perkuliahan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, mendukung, memotivasi, memberikan dukungan, arahan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teddy Y. Tandaju, SE., M.B.A (Adv.) selaku Dosen Penguji I yang sudah banyak memberikan arahan serta masukan bagi saya dalam proses revisi skripsi ini sampai selesai dengan baik.
10. Merry Jeanned'are Korompis, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji II juga yang sudah banyak memberikan arahan serta masukan bagi saya dalam proses revisi skripsi ini sampai selesai dengan baik.

11. Mama Natalia Koreuli dan Papa Yansen Sorongan terima kasih banyak telah membimbing, memberikan dukungan, memotivasi dan tak putus-putusnya untuk mendoakan Sharon dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kakak Debora Regina Sorongan, Mario Tampi, dan juga Opa Jhonny Tinawung (Alm), Mami Ona dan Papi Sontje bahkan semua saudara-saudara saya terima kasih telah mensupport dan memberikan dukungan buat saya.
13. Rodrigo Imanuel Sumual yang telah bersama penulis pada hari-hari yang tidak mudah, terima kasih telah memberikan dukungan, semangat dan mendoakan dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat pejuang S.M. Feysilia (Almh), Anggelina, Enis dan Alom yang selalu serta memberikan semangat dan dukungan selama berada dalam perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Seluruh teman-teman saya yang baik dan selalu memotivasi dan memberikan saya semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi yaitu Glendy (Alm), Putri, Acha, Via, Gita, Cici, Nia, Nikita, Guntur, Rio, Aril, Cevilla, Nando, Adrian, Faldo, Keysia, Iky, Yuyu, Geral, Andry, Jerry, Wati, Endru, Rizky, Angel, Ka Essy, Ka Ayu, Pamela, Indah, Kirey, Yuli, Vina, Sesy, Christa, Lorena, Anastasya.
16. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang sudah tidak dapat disebutkan satu per satu, di ucapkan terima kasih.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yesus Kristus berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca.

Manado, 15 Januari 2025



Sharon Monalisa Sorongan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	2
HALAMAN PERSETUJUAN.....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
ABSTRAK	4
ABSTRACT	5
KATA PENGANTAR	6
PERNYATAAN KEASLIAN.....	8
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang.....	13
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Pertanyaan Penelitian	18
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Batasan Penelitian.....	18
1.6 Manfaat Penelitian	19

1.6.1 Manfaat Teoretis.....	19
1.6.2 Manfaat Praktis.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Manajemen Pemasaran	20
2.2 Komunikasi Pemasaran.....	20
2.3 Pemasaran Digital.....	21
2.4 E-Brand Image.....	21
2.4.1 Definisi E-Brand Image	21
2.4.2 Faktor-faktor E-Brand Image	23
2.4.3 Indikator E-Brand Image	23
2.5 E-Trust	24
2.5.1 Definisi E-Trust.....	24
2.5.2 Faktor-faktor <i>E-Trust</i>	25
2.5.3 Indikator <i>E-Trust</i>	25
2.6 E-Service.....	26
2.6.1 Definisi E-Service.....	26
2.6.2 Faktor-faktor <i>E-Service</i>	26
2.6.3 Indikator <i>E-Service</i>	27
2.7 Keputusan Pembelian	27
2.7.1 Definisi Keputusan Pembelian	27
2.7.2 Faktor-faktor Keputusan Pembelian	28

2.7.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	28
2.8 Penelitian Terdahulu.....	33
2.9 Model Penelitian Empirik.....	38
2.10 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Objek Penelitian dan jangka waktu penelitian	41
3.1.1 Objek Penelitian	41
3.1.2 Jangka Waktu Penelitian	41
3.2 Jenis Penelitian serta Data dan Sumber Data Penelitian	41
3.2.1 Jenis Penelitian	41
3.2.2 Data dan Sumber Data Penelitian.....	42
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel Dan Metode Pengambilan Sampel	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.5 Skala Pengukuran Data Kuesioner	43
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas Data	44
3.6.1 Uji Validitas.....	44
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.7 Definisi Variabel Penelitian.....	46
3.7.1 Definisi Operasional.....	46

3.8 Uji Asumsi Klasik	50
3.8.1 Uji Normalitas	50
3.8.2 Uji Multikolinearitas	50
3.8.3 Uji Heterokedastisitas.....	51
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.10 Uji Hipotesis.....	52
3.10.1 Uji T (Partial Test).....	52
3.10.2 Uji F (Simultan Test).....	52
3.10.3 Uji Koefisiensi Korelasi (r)	52
3.10.4 Uji Koefisiensi Determinasi (r^2)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	54
4.1 Pendahuluan.....	69
4.2 Proses dan Hasil Analisis	69
4.2.1 Karakteristik Responden	69
4.3 Uji Validitas.....	74
4.4 Uji Reliabilitas	76
4.5 Uji Asumsi Klasik	79
4.5.1 Uji Normalitas	79
4.6 Uji Multikolinearitas.....	81
4.7 Uji Heterokedastisitas.....	82
4.8 Analisis Linear Berganda	83

4.9 Uji Hipotesis	87
4.10 Uji t (Uji Parsial)	87
4.11 Uji F (Uji Simultan).....	88
4.12 Uji Koefisien Korelasi (Uji R).....	90
4.13 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	93
4.14 Analisa Hasil dan Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....	98
5.1 Pendahuluan.....	98
5.2 Kesimpulan dari Masing-Masing Hipotesis dan Masalah Penelitian.....	98
5.3 Implikasi Pada Teori Manajemen	100
5.4 Implikasi Pada Kebijakan Manajemen.....	102
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	103
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	103
DAFTAR PUSTAKA	104
KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	112
PANDUAN PENGISIAN	113