



**Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) dan *Electronic Service Quality* (e-Servqual) terhadap Keputusan Pembelian *Online* pada *Marketplace* Lazada
(Studi pada Konsumen Lazada di Kota Semarang)**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun:

Nuzulina Faradila

14020217140038

DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2021

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Nuzulina Faradila
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020217140038
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 04 Januari 1999
4. Departemen : S-1 Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Bukit Kelapa Kopyor VIII B1-12, Meteseh,
Kec. Tembalang, Kota Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul:

**Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Electronic Service Quality terhadap
Keputusan Pembelian Online pada Marketplace Lazada (Studi pada
Konsumen Lazada di Kota Semarang)**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 13 April 2021

Pembuat Pernyataan;



Nuzulina Faradila
NIM. 14020217140038

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Electronic Service Quality terhadap Keputusan Pembelian Online Marketplace Lazada (Studi pada Konsumen Lazada di Kota Semarang)

Nama Penyusun : Nuzulina Faradila

NIM : 14020217140038

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 20 Mei 2021

Dekan

Wakil Dekan 1

Dr. Drs. Hardi Warsosno, MTP

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP.19640827 199001 1 001

NIP. 19690822 199403 1 003

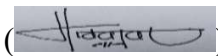
Dosen Pembimbing

1. Dr. Widiartanto, M.Ab

()

Dosen Penguji

1. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si

()

2. Drs. Handojo Djoko W, M.Si

()

3. Dr. Widiartanto, M.Ab

()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“What you think, you become. What you feel. You attract. What you imagine, you create”

-Gautama Buddha-

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Papa dan mama yang selalu memberikan dukungan, doa, kasih sayang yang telah diberikan setiap saat serta penyemangat pada setiap langkah saya hingga detik ini. Terimakasih untuk selalu ada dan semoga dapat membanggakan kalian.
2. Kakak saya Ifa yang telah banyak memberi dukungan dalam penyusunan skripsi, serta memberikan banyak bantuan asupan bagi adiknya sehingga menjadi sumber penyemangat.
3. Yangkung yang selalu memberikan doa dalam penyusunan skripsi ini.
4. Aditya Farhan Purnawarman yang telah banyak membantu dan mendengar keluh kesah saya, terima kasih banyak atas dukungan dan upayanya untuk membuat tertawadan menemani disaat sedang penat hingga proses skripsi berakhir, keren juga u.
5. Fanny Maulita Sofianingsih sahabat terbaik saya selama perkuliahan, terimakasih banyak karena telah memberikan dukungan pada saat suka dan

duka serta membantu banyak hal selama awal masa kuliah hingga akhir, kamu terbaik.

6. Fian, Reiza, Aldit dan Brian sahabat-sahabat atau keluarga pinus saya yang selalu berbagi keceriaan disaat masing-masing tidak sadar ternyata membutuhkannya, semoga kalian sukses pada tempatnya masing-masing.
7. Untuk teman-teman dekat saya selama masa perkuliahan, Kemara Salma Laila, Martha Adelia Kurniasari, Nur Amalina, Anisa Dian Islami, Adya Laksita, Keviana Fatmanissa, Annisa Febriani, Nisrina Amin Z dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan warna selama masa perkuliahan.
8. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu saya selama menempuh pendidikan perkuliahan.
9. Pak Widi dan Pak Handoyo selaku dosen pembimbing saya yang selalu mendukung, membantu dan membimbing saya hingga skripsi ini selesai.
10. Teman seperbimbingan saya yang kompak dan saling membantu satu sama lain saat merasa kesulitan.
11. Administrasi Bisnis angkatan 2017 yang membantu dan menemani saya selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
12. Teman-teman BPH Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Periode 2018-2019 yang telah menjadi keluarga dan memberikan pengalaman serta pembelajaran di dunia organisasi kampus.

Abstraksi

Penelitian ini berlatar belakang dengan semakin pesatnya pertumbuhan *marketplace* di Indonesia dan ketatnya persaingan yang ada pada industri tersebut. Data pada Badan Pusat Statistik tahun 2019 menyatakan industri *marketplace* di Indonesia meningkat hingga 17%. Salah satu *marketplace* di Indonesia yaitu Lazada yang dimiliki oleh Alibaba Group sejak 2012 dan telah berdiri di Indonesia sejak 2014. Eksistensi Lazada di Indonesia menjadikannya salah satu *marketplace* besar yang diminati oleh konsumen. Namun, pada beberapa tahun terakhir terjadi penurunan pengunjung yang ditunjukkan oleh data penurunan presentase pertumbuhan pada tahun 2017-2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* dan *electronic service quality* terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* Lazada. Tipe penelitian ini yaitu *explanatory research* dengan pengambilan sampling menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *google form*. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 orang responden yang pernah menggunakan pembelian pada *marketplace* Lazada di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien relasi, koefisien determinasi, regresi sederhana, regresi berganda, signifikansi uji t dan uji f yang memakai alat bantu SPSS.

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu *electronic word of mouth* dan *electronic service quality* masing-masing maupun secara bersama berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* Lazada. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, peneliti menyarankan Lazada untuk memberikan media yang lebih mudah untuk diakses oleh konsumen untuk memberikan penilaian, memperbaiki kualitas agar nantinya ulasan positif konsumen dapat dipercaya oleh calon pelanggan karena tidak terlalu banyak ulasan negatif yang ditemukan, membuat tampilan yang lebih menarik pada *website* dan aplikasi, membuat peraturan bagi mitra toko untuk memberikan deskripsi yang lengkap terkait produk yang dijual dan meningkatkan daya tanggap *customer care* yang dimiliki oleh Lazada saat menanggapi keluhan ataupun saran dari konsumen.

Kata Kunci : Electronic Word of Mouth, Electronic Service Quality, dan Keputusan Pembelian.

Abstract

This research is based on the rapid growth of the marketplace in Indonesia and the intense competition in the industry. Data from the Central Bureau of Statistics in 2019 states that the marketplace industry in Indonesia has increased by 17%. One of the marketplaces in Indonesia is Lazada, which is owned by Alibaba Group since 2012 and has been established in Indonesia since 2014. Lazada's existence in Indonesia makes it one of the big marketplaces that consumers are interested in. However, in the last few years there has been a decrease in visitors as indicated by data on a decrease in the percentage of growth in 2017-2020.

This study aims to determine the effect of electronic word of mouth and electronic service quality on purchasing decisions at the Lazada marketplace. This type of research is explanatory research with sampling using nonprobability sampling techniques and accidental sampling. Data collection is done using google form. The sample used is 100 respondents who have used purchases at the Lazada marketplace in Semarang City. This research uses validity test, reliability test, relation coefficient, determination coefficient, simple regression, multiple regression, significance t test and f test using SPSS tools.

The results obtained in this study are electronic word of mouth and electronic service quality, respectively or collectively, have an effect on purchasing decisions on the Lazada marketplace. Based on the results of the analysis that has been carried out, the researcher suggests Lazada to provide media that is easier for consumers to access to provide ratings, improve quality so that later positive consumer reviews can be trusted by potential customers because not too many negative reviews are found, making the appearance more attractive. on the website and application, make regulations for store partners to provide a complete description of the products sold and increase Lazada's customer care responsiveness when responding to complaints or suggestions from consumers.

Keywords : Electronic Word of Mouth, Electronic Service Quality and Buying Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Electronic Service Quality terhadap Keputusan Pembelian Online pada Marketplace Lazada (Studi pada Konsumen Lazada di Kota Semarang)”** dengan tepat waktu dan sebagai syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Drs. Hadi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D selaku Kepala Departemen Administrasi Bisnis
3. Dr. Reni Shinta Dewi , S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis
4. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si selaku Dosen Wali.
5. Widiartanto, S.Sos, M.Ab selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
6. Drs. Handojo Djoko W, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan
8. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner yang penulis sediakan.
9. Berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca dan pengguna laporan ini. Apabila dalam penulisan laporan ini terdapat kesalahan penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi kita semua.

Semarang, 13 Maret 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nuzulina Faradila', written in a cursive style.

Nuzulina Faradila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	4
Abstraksi	6
<i>Abstract</i>	7
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	15
BAB I : PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1.Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2.Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3. <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i>	Error! Bookmark not defined.
1.5.4. <i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i>	Error! Bookmark not defined.
1.5.5.Hubungan Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.6.Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.6. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.7. Definisi Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
1.8. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
1.9. Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.1.Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.2.Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.3.Teknik Pengambilan Sampling	Error! Bookmark not defined.

1.9.4. Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.5. Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.7. Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
1.9.8. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.9. Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB II : GAMBARAN UMUM LAZADA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Logo dan <i>Tagline</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Logo	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 <i>Tagline</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.5 Jenis Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Identitas Responden.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Responden Berdasarkan Umur.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.4 Responden Berdasarkan Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
2.6.5 Responden Berdasarkan Intensitas Membeli di <i>Marketplace</i> Lazada	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
BAB III : PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) DAN ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PADA MARKETPLACE LAZADA	Error! Bookmark not defined.
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2 Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Persepsi Responden terhadap <i>Electronic Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
3.2.2. Persepsi Responden terhadap <i>Electronic Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
not defined.	

3.2.3 Persepsi terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Analisis Pengaruh Electronic Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Analisis Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Analisis Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Electronic Service Quality terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV : PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung dan Peringkat Marketplace Besar di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Jumlah Pengunjung Web Lazada Tahun 2017-2020	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 3 Jumlah <i>Engagement</i> Lazada tahun 2017-2019	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 5 Konsep Matriks.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 6 Interpretasi Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Umur Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3 Tingkat Pendidikan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 4 Pendapatan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 5 Intensitas Responden Membeli di <i>Marketplace</i> Lazada	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Uji Validitas Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel <i>Electronic Service Quality</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Media Sosial Membantu Memberikan Informasi mengenai <i>Review</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Adanya Interaksi pada Forum <i>Online</i> Memudahkan dalam Melakukan Pertimbangan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 7 Mudah dalam Mengumpulkan <i>Review</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 8 Ulasan Positif Membantu Mendapatkan Informasi mengenai Keunggulan....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 9 Ulasan Positif Membantu Memberikan Informasi Pilihan <i>marketplace</i> yang Tepat.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 10 Ulasan Negatif Membantu Mengetahui Ketidakpuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 11 Ulasan Negatif Mengantisipasi Hal yang Dikeluhkan Pelanggan Berpengalaman	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 12 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 13 Kategorisasi Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 14 Memberikan Tampilan <i>Website</i> dan Aplikasi yang Menarik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 15 Tampilan Lazada Membuat Ingin Membeli Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 16 Fitur pada <i>Website</i> dan Aplikasi Mudah Digunakan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 17 Mudah untuk Mencari Produk yang Diinginkan...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 18 Mudah untuk Mencari Produk pada <i>Official Store</i> ..	Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 19 Memberikan Informasi Mengenai Harga Produk Secara Detail **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 20 Memberikan Informasi Mengenai Spesifikasi Produk Secara Detail **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 21 Memberikan Informasi Ketersediaan Produk **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 22 Memberikan Alternatif Pilihan Produk..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 23 Memberikan Langkah-Langkah pada Proses Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 24 Mudah dalam Pengoperasian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 25 Cepat dalam Mengatasi Keluhan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 26 Memberikan Solusi yang Baik atas Keluhan Konsumen.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 27 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel *Electronic Service Quality* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 28 Kategorisasi Variabel *Electronic Service Quality* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 29 Memenuhi Kebutuhan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 30 Informasi Lazada melalui Media Sosial..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 31 Informasi Lazada Melalui Keluarga, Teman atau Orang Lain .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 32 Informasi melalui Pelanggan Berpengalaman **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 33 Memilih Lazada dari Berbagai Alternatif **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 34 Yakin dengan Keputusan Pembelian pada Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 35 Merekomendasikan Kepada Orang Lain..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 36 Menulis Ulasan Positif..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 37 Memberikan Rating Tinggi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 38 Kembali Melakukan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 39 Merasa Puas Menggunakan Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 40 Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 41 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 42 Tabulasi Silang *Electronic Word of Mouth* dengan Keputusan Pembelian.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 43 Hasil Uji Korelasi *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 44 Hasil Uji Koefisien Determinasi *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 45 Uji Regresi Linear Sederhana *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 46 Tabulasi Silang *Electronic Service Quality* dengan Keputusan Pembelian.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 47 Hasil Koefisien Korelasi *Electronic Service Quality* terhadap Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 48 Hasil Uji Koefisien Determinasi *Electronic Service Quality* terhadap Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 49 Uji Regresi Linear Sederhana *Electronic Service Quality* terhadap Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 50 Hasil Uji Korelasi Linear Ganda Electronic Word of Mouth dan Electronic Service Quality terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3. 51 Hasil Uji Koefisien Determinasi Electronic Word of Mouth dan Electronic Service Quality terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3. 52 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Electronic Word of Mouth dan Electronic Service Quality terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3. 53 Hasil Perhitungan Electronic Word of Mouth dan Electronic Service Quality terhadap Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Pengaruh Antar Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1 2 Kurva Uji T **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1 3 Kurva Uji F **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 2. 1 Logo Lazada..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Lazada **Error! Bookmark not defined.**