

SKRIPSI

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI
ULANG MINUMAN “THUNUK-THUNUK” CABANG
MANUKAN KOTA SURABAYA**



Oleh :

Nadia Putri Cahyaning Wulan

NPM. 22420067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG
MINUMAN “THUNUK-THUNUK” CABANG MANUKAN KOTA
SURABAYA**

Diajukan Oleh :

NADIA PUTRI CAHYANING WULAN
NPM : 22420067

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING


Diah Julindrastuti, SE., M.Ak Tanggal, 13 Agustus 2026

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN


Dwi Indah Mustikorini, SE., MM. Tanggal, 13 Agustus 2026

i

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG
MINUMAN “THUNUK-THUNUK” CABANG MANUKAN KOTA
SURABAYA

Diajukan Oleh :
NADIA PUTRI CAHYANING WULAN
NPM : 22420067

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Dijah Julindrastuti, SE., M.Ak

Anggota Dewan Penguji



Dr. Djojo Diharjo, SE.MM.MAk



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE.,MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal, 15 Agustus 2026



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.
Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan atas nama orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama skripsi dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Surabaya, *13 Agustus 2026*
Yang Membuat Pernyataan



Nadia Putri Cahyaning Wulan
22420067

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MINAT BELI ULANG MINUMAN THUNUK-THUNUK CABANG MANUKAN KOTA SURABAYA”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 MANAJEMEN, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tulus, penulis menyampaikan apresiasi kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati, MM.CRA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Ibu Dijah Julindrastuti. SE., M.Ak selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berperan dalam proses penyusunan skripsi ini melalui bimbingan, arahan, serta dukungan yang diberikan kepada penulis hingga penyelesaian skripsi.

5. Ibu Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M.Com. selaku Dosen wali penulis selama menjalankan studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Warsan dan Ibu Sukartining. Terima Kasih atas segala kasih sayang, doa, serta pelajaran hidup yang telah diberikan kepada penulis. Meskipun kehidupan membawa keluarga pada jalan yang berbeda, tidak pernah berkurang sedikit pun rasa hormat, cinta, dan terima kasih penulis kepada keduanya. Dalam setiap proses yang dijalani, penulis selalu membawa harapan untuk dapat menjadi pribadi yang membanggakan bagi bapak dan ibu.
8. Adik tersayang, Jordan Brilyant Arsana, Terima kasih telah menjadi salah satu alasan penulis untuk terus bertahan dan berjuang hingga menyelesaikan pendidikan ini. Dalam rasa lelah, penulis selalu mengingat bahwa ada masa depan yang ingin dipersiapkan, bukan hanya untuk diri sendiri tetapi juga untukmu. Skripsi dan gelar ini bukan sekadar pencapaian pribadi, melainkan bagian dari ikhtiar penulis agar suatu hari dapat meringankan langkahmu, mendukung pendidikanmu, dan memberikan kesempatan yang lebih baik untuk meraih cita-cita yang kamu impikan.

Semoga kelak kamu tumbuh menjadi pribadi yang hebat dan mampu melampaui apa yang telah dicapai penulis. Ketahuilah bahwa setiap perjuangan

yang dilakukan hingga hari ini juga menyimpan harapan besar untuk kebahagiaan dan masa depanmu.

9. Kepada sahabat-sahabat terbaik penulis, Diafira Malika Rahma, Keyla Citra, Dinda Ayu Puspita Sari, Nabila Ayudia Septiani, Ilyas Ramadhan Saputra, Terima Kasih atas kebersamaan, dukungan, perhatian, serta semangat yang selalu diberikan selama perjalanan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian tidak hanya menjadi teman untuk berbagi cerita dan pengalaman, tetapi juga menjadi tempat penulis menemukan motivasi ditengah berbagai tantangan yang dihadapi.
10. Kepada sepupu penulis, Indra Setya Fernanda dan puput, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya atas segala bantuan, dukungan, perhatian, dan kebaikan yang telah diberikan. Secara khusus, penulis sangat berharap segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda, serta semoga hubungan kekeluargaan yang terjalin dapat terus terjaga dengan baik di masa yang akan datang.
11. Kepada Miftahudin Sasmito, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan berbagai cerita dan memberikan motivasi di tengah kesibukan yang dimiliki. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi salah satu hal yang membantu penulis untuk tetap berusaha dan menyelesaikan setiap tahapan dengan baik. Penulis berharap segala kebaikan, doa, dan dukungan

yang telah diberikan dapat menjadi hal yang bernilai dan membawa kebahagiaan serta kesuksesan dimasa mendatang.

12. Terakhir Kepada sosok jiwa berkepala batu, wanita sederhana bermimpi langit ***Nadia Putri Cahyaning Wulan***. Terima kasih telah berjuang dan bekerja keras hingga sejauh ini. Terima kasih telah melalui hari hari yang penuh tantangan tanpa keluh kesah, menyambut setiap pagi dengan harapan rasa khawatir, serta terus melangkah tanpa menyadari betapa cepat waktu berlalu hingga akhirnya berhasil sampai titik ini. Terima kasih kepada tubuh yang tetap bertahan dan kepada hati yang tetap kuat hingga mampu mengantarkan penulis menyelesaikan apa yang telah dimulai.

(Nadia Putri C.W)

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini menganalisis seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)* dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli ulang minuman Thunuk-Thunuk Cabang Manukan Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan menggunakan SPSS Versi 26 sebagai alat bantu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap minat beli ulang, sampel yang diperoleh sebanyak 105 responden dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti dengan menggunakan rumus lemeshow untuk penentuan jumlah sampelnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)* dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan Terhadap Minat Beli ulang. Hasil itu menegaskan bahwa minat beli ulang sangat bergantung pada kedua variabel bebas tersebut tersebut dan jika dilihat dari hasil *R Square* sebesar 0.403 atau 40.3% menunjukkan bahwa kedua variabel bebas tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi yang cukup kuat dalam menjelaskan variabel minat beli ulang. Bagi owner minuman thunuk-thunuk sangat diharapkan senantiasa membangun interaksi yang interaktif baik di lapangan maupun melalui sosial media agar dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

Kata Kunci : *Electronic Word Of Mouth*, Kepercayaan Konsumen, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the extent of the influence exerted by Electronic Word of Mouth (E-WOM) and consumer trust on the repurchase intention of Thunuk-Thunuk beverages at the Manukan branch in Surabaya. The study employs a descriptive quantitative approach and utilizes SPSS Version 26 as a tool to determine the influence of each independent variable on repurchase intention. A sample of 105 respondents was obtained from a population of unknown size, with the sample size determined using the Lemeshow formula. The results indicate that Electronic Word of Mouth (E-WOM) and Consumer Trust have a significant influence, both partially and simultaneously, on Repurchase Intention. These results confirm that repurchase intention is highly dependent on these two independent variables. Furthermore, the R-squared value of 0.403 (40.3%) indicates that these two independent variables collectively provide a strong contribution in explaining the repurchase intention variable. It is highly recommended that owners of Thunuk-Thunuk beverages consistently foster interactive engagement both in person and through social media to build customer trust and encourage repeat purchases.

Keywords : *E-WOM, Consumer Trust, Repurchase Intention*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	i
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	8
1.5. Sistematika Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Eletronic Word Out Mouth (E-WOM).....	10
2.1.2. Kepercayaan Konsumen	13
2.1.3. Minat Beli Ulang.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1. Pengaruh E-Wom Terhadap Minat Beli Ulang.....	23
2.3.2. Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli.....	24

2.3.3. Pengaruh E-Wom dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang	25
2.4. Kerangka Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Pendekatan Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.2.1. Populasi.....	29
3.2.2. Sampel	29
3.3. Definisi Operasional Variabel	30
3.3.1. Electronic Word Of Mouth (E-WOM)	31
3.3.2. Kepercayaan Konsumen	31
3.3.3. Minat Beli Ulang	32
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	32
3.4.1. Jenis Penelitian	32
3.4.2. Sumber Data Penelitian	33
3.5. Prosedur Pengumpulan Data	34
3.6. Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1. Uji Instrumen	35
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	36
3.6.3. Uji Regresi Berganda.....	37
3.6.4. Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1. Sejarah Berdirinya Minuman Thunuk-Thunuk	40
4.1.2. Karakteristik Demografi	41
4.1.3. Deskripsi Jawaban Responden	43
4.1.4. Hasil Penelitian	53
4.2. Pembahasan	62
4.2.1. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Minuman thunuk-thunuk Cabang Manukan Kota Surabaya	62

4.2.2. Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Minuman thunuk-thunuk Cabang Manukan Kota Surabaya.....	64
4.2.3. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Minuman thunuk-thunuk Cabang Manukan Kota Surabaya	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Keterbatasan Penelitian	71
5.3. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu	18
Table 3.1 Skala Likert	32
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Table 4.3 Apakah Anda pernah membeli minuman Thunuk-Thunuk Cabang Manukan Kota Surabaya	42
Table 4.4 Apakah Anda Pernah Melihat ulasan, Komentar, atau Konten Tentang Minuman Thunuk-Thunuk cabang Manukan Kota Surabaya	43
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Tentang Variabel Electronic Word Of Mouth (E- WOM)	44
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Tentang Variabel Kepercayaan Konsumen.....	47
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Tentang Variabel Minat Beli Ulang	50
Tabel 4.8 Uji Validitas	53
Tabel 4.9 Uji reliabilitas.....	54
Tabel 4.10 Uji Normalitas	55
Tabel 4.11 Uji Multikolineritas	56
Tabel 4.12 Uji Glesjer	57
Tabel 4.13 Uji Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.14 Uji signifikansi Parsial (uji t)	59
Tabel 4.15 Uji Simultan (uji f)	60
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	79
Lampiran 2 Tabulasi Data	82
Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas.....	89
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik.....	91
Lampiran 5 Regresi Linear Berganda	92
Lampiran 6 Tabel R	93
Lampiran 7 Tabel T	96
Lampiran 8 Tabel F.....	99