

**PENGARUH *BRAND TRUST*, *BRAND EXPERIENCE*, DAN *E-WOM* TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**RIVIA RAHMASARI
20.1041.1094**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : RIVIA RAHMASARI
NIM : 20.1041.1094
PRODI : MANAJEMEN

Menyetakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Pengaruh *Brand Trust*, *Brand Experience*, Dan *E-Wom* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana, Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 10 Juli 2025

Yang menyatakan

RIVIA RAHMASARI

NIM. 20.1041.1094

SKRIPSI

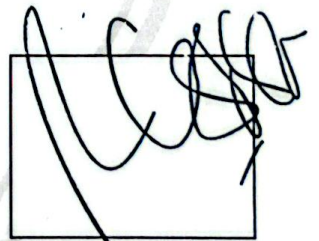
PENGARUH *BRAND TRUST*, *BRAND EXPERIENCE*, DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)

RIVIA RAHMASARI

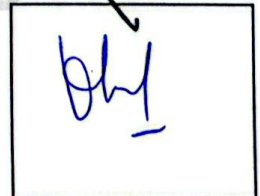
20.1041.1094

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Trias Setyowati, SH., S.E., M.M.



Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Feti Fatimah, SE., MM.



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh *Brand Trust*, *Brand Experience*, Dan *E-Wom* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana, Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember. telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

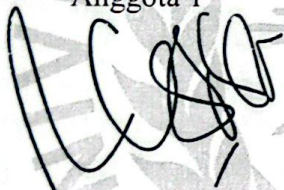
Nama : Rivia Rahmasari
Nim : 20.1041.1094
Hari : Kamis
Tanggal : 10 Juli 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



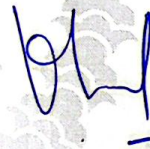
Dr. Budi Santoso, SE., MM.
NPK. 1973100911139340

Anggota 1



Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

Anggota 2



Dr. Feti Fatimah, SE., MM.
NPK. 1979052510709622

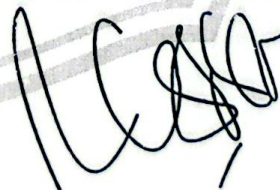
Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Meheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi



Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobbii alamiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah aku lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan aku persembahkan kepada orang-orang yang ku sayangi dan berarti dalam hidupku. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada Superhero dan panutanku Ayah Sarno tercinta terima kasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan saya, berkorban keringat tenaga dan fikiran. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik saya memberikan motivasi dan dukungan hingga saya mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
2. Belahan jiwaku dan Pintu surgaku Ibunda Siti Lestari Ratnawulan tersayang. Terimakasih atas segala bantuan, dukungan semangat dan nasihat yang diberikan meskipun terkadang ada kala nya kita tidak sejalan. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi ini, beliau juga memang tidak sempat merasakan di bangku perkuliahan tetapi berkat beliau tidak pernah henti-hentinya memberikan doa dan kasih sayang yang tulus sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi.
3. Teruntuk saudara kandung kakak-kakakku tercinta Rise Prasetyo Bakti dan Rike Devi Sartika, serta kakak ipar saya Eka Alifa dan Very Suhendra terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil.
4. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, orang yang saya cintai yaitu Ahmad Riza Ferdinanda Mahrus S.M. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Bekontribusi banyak dalam penulisan program studi ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, selalu memberikan semangat untuk pantang menyerah demi sama-sama meraih gelar sarjana bersama. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui bersama.
5. Tidak lupa ucapan terimakasih kepada sahabat-sahabat saya seperjuangan Zea Putri Mega Ayu, S.M, Fara Ditha Nathasya, S.M dan Kiki Arista Wahyu Ningtias, S.M. Terimakasih telah memberi support, motivasi, doa dan segalanya, selalu mendengarkan keluh kesah saya serta memberikan dukungan semangat. Terimakasih banyak telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup saya dan tidak lelah untuk meyakinkan bahwa saya bisa juga meraih gelar S.M ini meskipun perjuangannya penuh lika-liku. Jika kebaikan kalian tidak mampu saya balas, saya berharap semoga dibalas Allah SWT.
6. Teruntuk teman-teman member SLEWENG yang di dalamnya ada 11 orang itu dan saya tidak bisa menyebutkan satu persatu karena terdapat satu ular didalam sana hingga sekarang tidak bisa kita mengeluarkannya. Beribu terimakasih kalian sudah datang di kehidupanku dan meninggalkan momen bahagia yang tak bisa dilupakan dari pertama kita bertemu hingga perpisahan tiba. Sehat dan sukses menyertai kalian semua.

7. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama Bapak Dr. Budi Santoso, SE., MM selaku dosen penguji dan Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. dan Ibu Dr. Feti Fatimah, SE., MM selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam proses penulisan tugas akhir saya.
8. Last but not least. Kepada diri saya sendiri Rivia Rahmasari. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha di titik ini walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah. Terimakasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, ini merupakan pencapaian yang patut di apresiasi untuk diri kita sendiri. Saya bangga kepada diri saya sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga ke depannya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Rivia.

Jember, 10 Juli 2025

Rivia Rahmasari

MOTTO

"Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar"

(Q.S Ar-Rum: 60)

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda.
Cuma sekiranya kalo teman teman merasa gagal dalam mencapai mimpi
jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa di ciptakan”

(windah basudara)

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Allah SWT, Prove Them Wrong”

"Gonna fight and don't stop, until you are pround"

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang - gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan"

“Terlambat lulus atau tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan
bukan pula sebuah aib”

KATAR PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul, “Pengaruh *Brand Trust*, *Brand Experience*, Dan *E-Wom* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana, Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember” dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Kepala Program Studi Manajemen Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM dan Sekretaris Program Studi Manajemen Septy Holisa Umamy, SM., MM. yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Feti Fatimah, SE., MM selaku dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada skripsi ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Budi Santoso, SE., MM selaku dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, arahan serta motivasinya pada skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 khususnya Manajemen, terimakasih atas dukungan kalian selama ini.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 10 Juli 2025

Yang menyatakan


RIVIA RAHMASARI
NIM. 2010411094



DAFTAR ISI

COVER.....	1
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATAR PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Untuk Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Grand Theory</i>	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Keputusan Penggunaan	7
2.1.4 <i>Brand Trust</i>	10
2.1.5 <i>Brand Experience</i>	11
2.1.6 <i>Electronic Word of Mouth</i>	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Hipotesis	18
2.4.1 Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	18
2.4.2 Pengaruh <i>Brand Experience</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	18
2.4.3 Pengaruh <i>E-Wom</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Identifikasi Penelitian	21
3.2 Definisi Oprasional Variabel	22
3.3 <i>Desain</i> Penelitian	25
3.4 Jenis Data	25
3.5 Populasi dan Sampel	26
3.6 Teknik Pengambilan Ukuran Sampel	27
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.8 Statistik Deskriptif	28
3.9 Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33

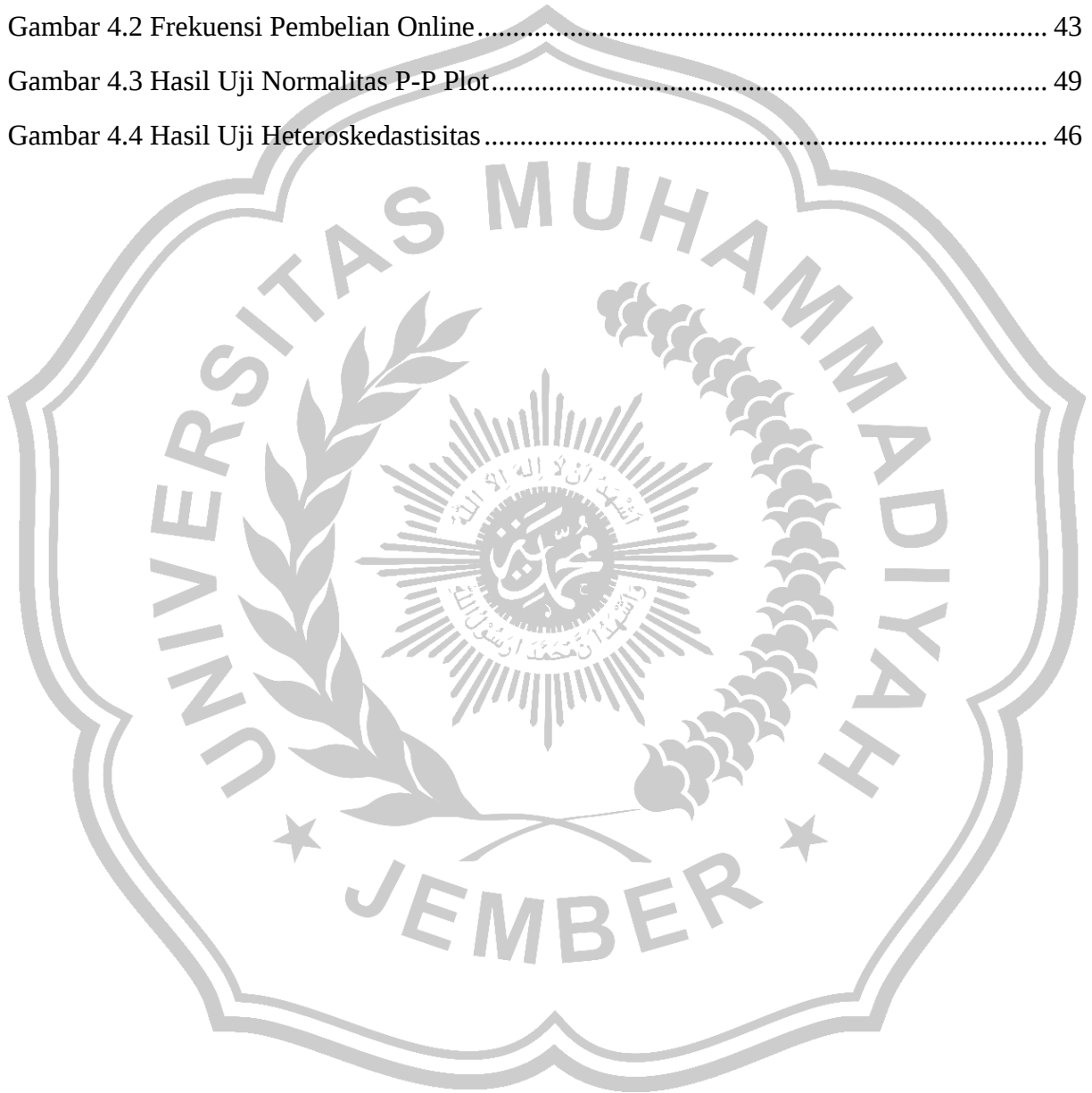
4.1	Sejarah Singkat Aplikasi Dana	33
4.2	Gambaran Umum Responden	34
4.2.1	Responden Berdasarkan Fakultas	35
4.2.2	Responden Berdasarkan Umur	35
4.2.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.3	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	36
4.3.1	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Brand Trust</i>	36
4.3.2	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Brand Experience</i>	37
4.3.3	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>E-Wom</i>	38
4.3.4	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Keputusan Penggunaan	39
4.4	Hasil Uji Intrumen Data	40
4.4.1	Hasil Uji Validitas	40
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	41
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	41
4.5.1	Hasil Uji Normalitas Data	41
4.5.2	Hasil Uji Multikolenieritas	42
4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
4.6	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.7	Hasil Uji Hipotesis	45
4.7.1	Hasil Uji t (Parsial)	45
4.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	46
4.9	Pembahasan	47
4.9.1	Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap variabel Keputusan Penggunaan	47
4.9.2	Pengaruh <i>Brand Experience</i> terhadap variabel Keputusan Penggunaan	48
4.9.3	Pengaruh <i>E-Wom</i> terhadap variabel Keputusan Penggunaan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Distro Indonesia	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Fakultas.....	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Bersarkan Variabel <i>Brand Trust</i>	39
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Bersarkan Variabel <i>Brand Experience</i>	40
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Bersarkan Variabel <i>E-Wom</i>	41
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Bersarkan Variabel Keputusan Pembelian	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Normalitas Kolmogorov-Smirnov</i>	45
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i>	45
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial).....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafis Dompot Digital	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1 Logo Aplikasi DANA.....	36
Gambar 4.2 Frekuensi Pembelian Online.....	43
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	49
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Kuesioner	60
Lampiran 3. Karakteristik Responden	64
Lampiran 4. Ditribusi Jawaban Variabel	65
Lampiran 5. Hasil Uji Instrumen	70
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	73
Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	75
Lampiran 8. Uji Hipotesis	75
Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	75
Lampiran 10. R Tabel, T Tabel dan F Tabel	76
Lampiran 11. Dokumentasi	81
Lampiran 12. Surat Izin Penelitian	82