

**PENGARUH *BRAND TRUST*, *E-WOM*, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MELALUI GRABFOOD DI KOTA JEMBER
(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**



**AHMAD RIZA FERDINANDA MAHRUS
20.1041.1137**

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : AHMAD RIZA FERDINANDA MAHRUS
NIM : 20.1041.1137
PRODI : MANAJEMEN

Menyetakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Pengaruh *Brand Trust*, *E-Wom*, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Grabfood Di Kota Jember (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instansi 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



AHMAD RIZA FERDINANDA MAHRUS

20.1041.1137

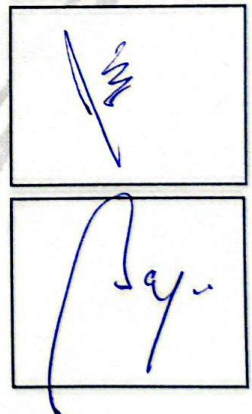
SKRIPSI

PENGARUH *BRAND TRUST*, *E-WOM*, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI GRABFOOD DI KOTA JEMBER (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)

AHMAD RIZA FERDINANDA MAHRUS
20.1041.1137

Pembimbing :
Dosen Pembimbing Utama : Dr. Haris Hermawan, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Bayu Wijyantini, SE., MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh *Brand Trust*, *E-Wom*, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Grabfood Di Kota Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Ahmad Riza Ferdinanda Mahrus
NIM : 20.1041.1137
Hari : Kamis
Tanggal : 10 Juli 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

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

Anggota 1

Dr. Haris Hermawan, SE, MM
NPK. 1968101011503640

Anggota 2

Bayu Wijayantini, SE., MM., Ph.D
NPK. 1979021711009661

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Mehom Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi

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

PERSEMBAHAN

kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Superhero dan panutanku ayahanda Edy Purnomo, S.Pd. tercinta terima kasih atas doa, dukungan, semangat dan curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Pintu surgaku Ibunda tercinta Sirtu Pilaili, S.Pd. yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan do'a yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi, kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
3. Tak lupa juga saya berterimakasih kepada Ibu Rinuk Dwi Astutik Mahaningtyas, S.Pd. yang juga turut memberikan semangat dan do'a kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
4. Kepada Pakde Reynaldo Stefa Iglesias, S.H. saya sangat berterimakasih juga atas dukungan, do'a, dan nasihatnya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
5. Teruntuk wanita tersayang saya Rivia Rahmasari, S.M. yang telah melindungi, menasahati, memberikan doa, dukungan, semangat yang tidak didapatkan dimanapun, memberikan berbagai saran saat Penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan saya, dan keperluan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Teruntuk sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya terutama sahabat-sahabat saya yang berada di Bali yaitu lebih tepatnya di perumahan BTN Bhuna Graha. yang selalu membantu memberikan semangat dan menjadi teman untuk berdiskusi. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan hati kalian dalam berteman dan mensupport saya.
7. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama Ibu Dr. Feti Fatimah, SE., MM. selaku dosen penguji dan Bapak Dr. Haris Hermawan, SE, MM. dan Ibu Bayu Wijyantini, 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.

Jember, 10 Juli 2025
Yang menyatakan



AHMAD RIZA FERDINANDA MAHRUS

MOTTO

"Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."

(QS Ar -Rad 11)

“Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak.”

~Albert Einstein~

“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran.”

~Albert Einstein~



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*, *E-Wom*, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Grabfood Di Kota Jember (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. Bapak Dr. Haris Hermawan, 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 Bayu Wijayantini, 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. Ibu Dr. Feti Fatimah, 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

AHMAD RIZA FERDINANDA MAHRUS
20.1041.1137



DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
PERNYATAAN.....	ii
SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATAR PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.2 Brand Trust	7
2.3 <i>E-WOM (Electronic word of mouth)</i>	8
2.4 Promosi	9
2.5 Keputusan Pembelian	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kerangka Konseptual.....	14
2.3 Hipotesis	14
2.3.1 Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap Keputusan Pembelian Melalui GrabFood.	14
2.3.2 Pengaruh <i>E-WOM</i> terhadap Keputusan Pembelian Melalui GrabFood.	15
2.3.3 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian Melalui GrabFood.	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Identifikasi Penelitian	17
3.1.1 Variabel bebas atau independen	17
3.1.2 Variabel terikat atau dependent	17
3.2 Definisi Oprasional Variabel	18
3.3 Desain Penelitian	20
3.4 Jenis Data.....	21
3.5 Populasi Sampel.....	21
3.6 Teknik Pengambilan Ukuran Sampel	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7.1 Observasi	23
3.7.2 Kuesioner.....	23

3.8 Teknik Analisis Data	24
3.8.1 Statistik Deskriptif	24
3.8.2 Uji Instrumen Data	24
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	25
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	25
3.8.5 Uji Hipotesis	26
3.8.6 Koefisiensi Determinasi (R^2)	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Gambaran Umum GrabFood	28
4.1.2 Gambaran Umum Responden	29
4.1.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	31
4.1.4 Hasil Uji Instrumen Data	35
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	36
4.1.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	38
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis t (Parsial)	39
4.1.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	41
4.2 Pembahasan	41
4.2.1 Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap variabel Keputusan Pembelian	41
4.2.2 Pengaruh <i>E-Wom</i> terhadap variabel Keputusan Pembelian	42
4.2.3 Pengaruh Promosi terhadap variabel Keputusan Pembelian	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Skala Likert.....	32
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Fakultas	30
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Bersarkan Variabel <i>Brand Trust</i>	31
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Bersarkan Variabel <i>E-WOM</i>	32
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Bersarkan Variabel Promosi	33
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Bersarkan Variabel Keputusan Pembelian	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Normalitas Kolmogorov-Smirnov</i>	37
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i>	37
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda	39
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	40
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik GrabFood	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	14
Gambar 4.1 Logo <i>GrabFood</i>	29
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	36
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Pernyataan.....	50
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Kuesioner	52
Lampiran 3. Karakteristik Responden	56
Lampiran 4. Ditribusi Jawaban Variabel	57
Lampiran 5. Hasil Uji Instrumen	62
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Lampiran 8. Uji Hipotesis.....	68
Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	68
Lampiran 10. R Tabel dan T Tabel.....	68
Lampiran 10. Dokumentasi.....	72
Lampiran 11. Surat Izin Penelitian	73