

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Hasil Kuesioner Pra-Survey Keputusan Pembelian Konsumen Skintific di Shopee	8
Tabel 1. 2. Tabel Kriteria Interpretasi	10
Tabel 1. 3 Hasil Kuesioner Pra-Survey Electronic Word Of Mouth (E-WOM) Konsumen Skintific di Shopee.....	12
Tabel 1. 4 Hasil Kuesioner Pra-Survey Kepercayaan Online Konsumen Skintific di Shopee	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	53
Tabel 3.1 Operasional Variable	66
Tabel 3.2 Hasil Kusioner Pra Survey terhadap Mahasiswa Program Studi Manajemen Tahun Angkatan 2022 Pengguna Shopee dan Konsumen Produk Skintific di Shopee.....	69
Tabel 3.3 Tabel Skor Pilihan Jawaban Responden.....	73
Tabel 3.4 Pedoman Untuk Menemukan Interpretasi Koefisien Korelasi .	76
Tabel 3.5 Koefisien Korelasi Berganda.....	81
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian	84
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	104
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	105
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Memiliki Akun Shope Aktif.....	106

Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui dan Pernah Menggunakan Produk Skintific.....	107
Tabel 4.5	Pedoman Interpretasi	109
Tabel 4.6	Tanggapan responden atas pernyataan mengunpulkan review dari pengguna lain sebelum membeli produk Skintific di Shopee	109
Tabel 4.7	Tanggapan responden atas pernyataan membaca ulasan konsumen sebelum membeli produk Skintific	110
Tabel 4.8	Tanggapan responden atas pernyataan saya sering memperhatikan penilaian dan ulasan yang diberikan konsumen lain terhadap produk Skintific	111
Tabel 4.9	Tanggapan responden atas pernyataan saya menemukan banyak ulasan positif mengenai produk Skintific di Shopee.	112
Tabel 4.10	Tanggapan responden atas pernyataan ulasan positif dari konsumen lain meningkatkan keyakinan saya terhadap produk Skintific	113
Tabel 4.11	Tanggapan responden atas pernyataan saya lebih tertarik membeli produk Skintific ketika melihat banyak konsumen memberikan penilaian positif	113
Tabel 4.12	Tanggapan responden atas pernyataan saya memperhatikan ulasan negatif mengenai produk Skintific sebelum melakukan pembelian	115

Tabel 4.13	Tanggapan responden atas pernyataan saya mencari tahu alasan konsumen memberikan ulasan negatif terhadap produk Skintific	115
Tabel 4.14	Tanggapan responden atas pernyataan ulasan negatif mengenai kualitas produk Skintific dapat mengurangi keinginan saya untuk membeli.....	116
Tabel 4.15	Tanggapan responden atas pernyataan saya lebih memperhatikan ulasan yang menjelaskan hasil penggunaan produk Skintific	117
Tabel 4.16	Tanggapan responden atas ulasan yang disertai foto/video produk membantu saya memahami kondisi produk Skintific	118
Tabel 4.17	Tanggapan responden atas saya lebih percaya pada ulasan yang menjelaskan pengalaman konsumen secara rinci.....	119
Tabel 4.18	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Electronic Word of Mouth (X1).....	120
Tabel 4.19	Pedoman interpretasi tentang Electronic Word of Mouth (X1)	121
Tabel 4.20	Tanggapan responden atas pernyataan saya percaya bahwa penjual produk Skintific di Shopee memberikan informasi yang sesuai dengan kondisi produk yang sebenarnya.....	124
Tabel 4.21	Tanggapan responden atas pernyataan saya percaya bahwa penjual Skintific di Shopee dapat dipercaya dalam melakukan transaksi.	125

Tabel 4.22	Tanggapan responden atas pernyataan penjual Skintific di Shopee bersikap terbuka mengenai kebijakan pengembalian barang (refund/return) secara jelas	125
Tabel 4.23	Tanggapan responden atas pernyataan saya percaya bahwa Penjual Skintific di Shopee selalu menepati janji terkait jaminan garansi (seperti garansi Shopee atau pengembalian barang/dana jika pesanan tidak sesuai).....	126
Tabel 4.24	Tanggapan responden atas pernyataan saya percaya bahwa penjual memiliki kepedulian terhadap kepuasan konsumennya	127
Tabel 4.25	Tanggapan responden atas pernyataan saya yakin penjual berusaha menjaga hubungan yang baik dengan konsumennya.	128
Tabel 4.26	Tanggapan responden atas pernyataan saya percaya bahwa penjual memberikan perhatian terhadap keluhan yang disampaikan konsumen	129
Tabel 4.27	Tanggapan responden atas pernyataan saya yakin bahwa penjual mengutamakan perlindungan data pribadi dan keamanan akun saya dari bahaya kebocoran data	130
Tabel 4.28	Tanggapan responden atas pernyataan fitur dan navigasi pada aplikasi Shopee dirancang dengan baik sehingga memudahkan saya dalam mencari produk Skintific hingga checkout	131

Tabel 4.29	Tanggapan responden atas pernyataan fitur pelacakan pengiriman (tracking system) produk Skintific di Shopee menyajikan data pergerakan barang secara akurat dan real-time.....	132
Tabel 4.30	Tanggapan responden atas pernyataan saya percaya bahwa penjual mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen	133
Tabel 4.31	Tanggapan responden atas pernyataan Skintific memiliki sistem pembayaran (seperti COD, ShopeePay, SPayLater, atau transfer) dan pemrosesan pesanan yang cepat dan efisien	134
Tabel 4.32	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kepercayaan Online (X2).....	135
Tabel 4.33	Pedoman interpretasi tentang Kepercayaan Online (X2)	137
Tabel 4.34	Tanggapan responden atas pernyataan saya memilih produk Skintific di Shopee karena sesuai dengan kebutuhan skincare/make up saya.....	139
Tabel 4.35	Tanggapan responden atas pernyataan saya mantap membeli produk Skintific setelah mempertimbangkan informasi yang tersedia di Shopee	140
Tabel 4.36	Tanggapan responden atas pernyataan saya merasa yakin dengan keputusan saya untuk membeli produk Skintific di Shopee	141

Tabel 4.37	Tanggapan responden atas pernyataan saya terbiasa membeli produk Skintific melalui Shopee karena kemudahan akses dan berbagai penawaran yang membuat tertarik untuk membeli.....	142
Tabel 4.38	Tanggapan responden atas pernyataan saya cenderung memilih Skintific karena sudah terbiasa menggunakan produknya.....	143
Tabel 4.39	Tanggapan responden atas pernyataan saya sering mempertimbangkan Skintific ketika akan membeli produk skincare/make up	144
Tabel 4.40	Tanggapan responden atas pernyataan saya bersedia menyarankan produk Skintific kepada teman atau keluarga yang membutuhkan produk skincare/make up	145
Tabel 4.41	Tanggapan responden atas pernyataan saya akan menceritakan pengalaman positif saya menggunakan produk Skintific kepada orang lain.	146
Tabel 4.42	Tanggapan responden atas pernyataan saya akan menyarankan orang lain untuk membeli produk Skintific melalui Sopee.....	147
Tabel 4.43	Tanggapan responden atas pernyataan saya berencana melakukan pembelian ulang produk Skintific ketika produk yang saya gunakan telah habis	147

Tabel 4.44	Tanggapan responden atas pernyataan saya bersedia melakukan pembelian ulang produk Skintific melalui Shopee	148
Tabel 4.45	Tanggapan responden atas pernyataan saya cenderung membeli kembali produk skintific yang memberikan manfaat sesuai dengan harapan saya.....	149
Tabel 4.46	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	150
Tabel 4.47	Pedoman interpretasi tentang Keputusan Pembelian (Y).....	152
Tabel 4.48	Tabulasi Data Electronic Word of Mouth (X_1) dan Keputusan Pembelian (Y).....	153
Tabel 4.49	Tabulasi Data Kepercayaan Online (X_2) dan Keputusan Pembelian (Y).....	158
Tabel 4.50	Tabulasi data electronic word of mouth (X_1), kepercayaan online (X_2) dan keputusan pembelian (Y).....	162