PENGARUH *REFERENCE GROUP* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (e-WOM) TERHADAP *PURCHASE DECISION* PADA PECEL 99 KOTA MADIUN MELALUI *TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

SKRIPSI

Disusun Oleh:

YUNIAR WIDYA NINGRUM

2203102177

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

PENGARUH *REFERENCE GROUP* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (e-WOM) TERHADAP *PURCHASE DECISION* PADA PECEL 99 KOTA MADIUN MELALUI *TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

Disusun Oleh:

YUNIAR WIDYA NINGRUM

2203102177

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Yuniar Widya Ningrum telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 17 Juli 2026

Pembimbing I,

Dr. Hari Purwanto, S. E., M. M.
NIDN. 0728047704

Madiun, 17 Juli 2026

Pembimbing II,

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S. E., M. M.
NIDN. 0713058001

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Yuniar Widya Ningrum ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Jumat tanggal 24 Juli 2026.

Panitia Penguji,

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. — Ketua
NIDN. 0704047305

Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. — Sekretaris
NIDN. 0724128802

Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0728047704

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0713058001

Hendra Setiawan, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0702089403

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggara Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Yuniar Widya Ningrum

NIM : 2203102177

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengerjaan orang lain ataupun hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil karya tulisan saya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima konsekuensi atau sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 12 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Yuniar Widya Ningrum

NIM 2203102177

MOTTO

“Perahuku kecil banyak tambalan, tapi aku bangga bisa berlayar sampai sejauh ini”

~Andhini Noer Saparina

“Aku mampu bertahan dan terus melangkah karena Tuhan tak pernah berhenti menghadirkan harapan, aku yakin bahwa keberhasilan bukanlah milik orang pintar, melainkan milik mereka yang tak pernah berhenti berusaha.”

PERSEMBAHAN

Kepada kedua orang tua dan kakak serta adik tercinta atas kasih sayang, doa, serta dukungan yang mengiringi setiap langkah penulis. Kepada kekasih tercinta, terima kasih atas doa, kesabaran, perhatian, motivasi, serta kesetiaan dalam mendampingi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi penyemangat di setiap proses, baik dalam suka maupun duka, hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini. Kepada teman-teman yang menjadi rekan seperjuangan, berbagi pengalaman, saling menguatkan, dan memberikan kebersamaan yang berarti selama menempuh pendidikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh *Reference Group* dan *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) terhadap *Purchase Decision* Pada Pecel 99 Kota Madiun melalui *Trust* sebagai Variabel Mediasi"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Dr. Hari Purwanto, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah membimbing dengan penuh kesabaran dan ketelitian.

Seluruh dosen pengajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan ilmu dan pengalaman

1. berharga selama masa perkuliahan.

2. Teristimewa, kepada ayah dan ibu tercinta, serta kakak dan adik tersayang, yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis dengan doa terbaik, dan dukungan tanpa henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, serta dukungan moril maupun materiil yang telah diberikan.
3. Teristimewa, kepada kekasih tercinta, Titan Hikal, terima kasih atas doa, perhatian, kesabaran, motivasi, serta dukungan yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi penyemangat dalam setiap langkah, menemani dalam suka maupun duka, serta selalu percaya dan memberikan kekuatan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kepada sahabat terbaik, Indri khorriati, Devy dwy, Latif , Eny Setyowati terima kasih atas doa, dukungan, kebersamaan, serta setia menemani dalam suka dan duka selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
5. Untuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak pernah menyerah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini**.**

Madiun, 12 Juli 2026

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ii
LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA PENGUJI iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN v
MOTTO vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xx
ABSTRAK xiv
ABSTRACT xv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Batasan Masalah 24
1.3 Rumusan Masalah 24
1.4 Tujuan Penelitian 26
1.5 Manfaat Penelitian 27
1.5.1 Manfaat Teoritis 27
1.5.2 Manfaat Praktis 28

BAB II KAJIAN TEORI 31

2.1 Kajian Pustaka 31
2.1.1 *Grand Theory* 31
2.1.2 *Reference Group* 35
2.1.3 *Electronic Word of Mouth* (*e-WOM*) 41
2.1.4 *Trust* 46
2.1.5 Keputusan Pembelian 51
2.1.6 Keputusan Pembelian 54
2.2 Penelitian Terdahulu 59

2.3 Kerangka Berpikir 65
2.4 Hipotesis Penelitian 68
BAB III METODE PENELITIAN 79
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 79
3.2 Jadwal Penelitian 79
3.3 Desain Penelitian 80
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 84
3.5 Instrumen Penelitian 88
3.6 Teknik Analisis Data 89
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 96
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 96
4.2 Deskripsi Data 97
4.3 Hasil Analisis Data 111
4.4 Pembahasan 128
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 152
5.1 Kesimpulan 152
5.2 Implikasi dan Saran 155
5.3 Keterbatasan 160
DAFTAR PUSTAKA ix

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 59

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 79

Tabel 3.2 Definisi Operasional 85

Tabel 3.3 Skala Likert 89

Tabel 4.1 Usia Responden 98

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden 99

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden 100

Tabel 4.4 Pendapatan per Bulan Responden 101

Tabel 4.5 Frekuensi Kunjungan Responden 102

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel *Reference Group* (X1) 104

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel *Electronic Word of Mouth* (*e-WOM*) (X2) 106

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel *Trust* (Z) 107

Tabel 4.9 Deskripsi Variabel *Purchase Decision* (Y) 109

Tabel 4.10 *Outer Loading* 114

Tabel 4.11 *Average Variance Extracted* (AVE) 115

Tabel 4.12 *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) 117

Tabel 4.13 *Fornell-Larcker Criterion* 118

Tabel 4.14 *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* 119

Tabel 4.15 Nilai *R-square* 121

Tabel 4.16 Nilai *F-square* 122

Tabel 4.17 Nilai *Q-square* 123

Tabel 4.18 Uji Hipotesis Pengaruh Secara Langsung (*Direct Effect*)..... 124

Tabel 4.19 Uji Mediasi 127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 67

Gambar 4.1 Hasil PLS Algorithm 113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian xiv

Lampiran 2 Data Tabulasi xiv

Lampiran 3 Hasil Olah Data xxii

Lampiran 4 Dokumentasi Pengisian Kuesioner xxiv