

**PENGARUH *RATING* DAN *ONLINE CUSTUMER RIVIEW*
TERHDAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
PRODUK FASHION DI MARKET PLACE SHOPPE**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

OKTAFIANUS RIYAN PEMUDA

NPK : K.2020.1.35186

Jurusan : Management

Program Studi : Marketing Management

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI MANAGEMENT

2024

**PENGARUH RATING DAN ONLINE CUSTUMER RIVIEW
TERHDAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
PRODUK FASHION DI MARKET PLACE SHOPPE**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

OKTAFIANUS RIYAN PEMUDA

K.2020.1.35186

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

PROGRAM STUDI MANAGEMENT

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

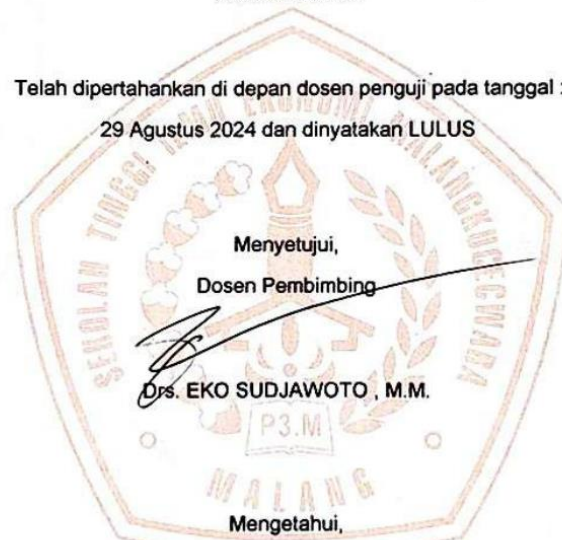
PENGARUH RATING DAN ONLINE CUSTOMER REVIEWS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHION DI MARKETPLACE SHOPEE

Oleh :

OKTAFIANUS RIYAN PEMUDA

K.2020.1.35186

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
29 Agustus 2024 dan dinyatakan LULUS



Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. EKO SUDJAWOTO, M.M.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

Scanned with ACE Scanner

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 22 Juli 2024



Mahasiswa

Oktavianus Ryan Pemuda

NPK: K.2020.1.35106

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DRS. EKO SUDJAWOTO, MM
NIK : 202.710.273

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : OKTAFIANUS RIYAN PEMUDA
NPK : K.2020.1.35186
Program Studi : MANAJEMEN
Alamat :
No HP :
E-mail :

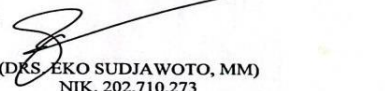
menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkeçwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: responden mahasiswa/i Angkatan 2020 STIE Malangkeçwara.

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH *RATING* DAN *ONLINE CUSTOMER RIVIEW* TERHDAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PRODUK FASHION DI MARKET PLACE SHOPPE”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 November 2023
Dosen pembimbing skripsi,


(DRS. EKO SUDJAWOTO, MM)
NIK. 202.710.273

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Tuhan dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulis tidak dapat menyelesaikan karya ini tanpa dukungan, bantuan, motivasi, serta bimbingan, dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, MM, PH,D selaku ketua STIE Malangkececewara.
2. Bapak Drs. Eko Sudjawoto, MM, selaku ketua program studi manajemen STIE Malangkececewara dan juga selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan masukan yang terbaik dan meluangkan waktu untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr.Setyawan, M.S, selaku dosen wali yang selalu membimbing, membantu, dan memotivasi penulis selama tahap perkuliahan.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen STIE Malangkececewara yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat kepada penulis yang berguna untuk masa depan, selama proses belajar mengajar di kampus..
5. Terima kasih kepada diri sendiri, atas perjuangan selama ini. Telah bertahan dari berbagai kesulitan dan tantangan yang menghadang. Terima kasih tidak pernah menyerah, tidak takut untuk keluar dari zona nyaman dan mencoba hal-hal baru. Aku tau hidup dan perjalanan ini tidaklah selalu mudah tapi kamu selalu optimis dan percaya diri bahwa kamu bisa meraih impianmu. Menjadi orang yang penuh kasih sayang, peduli, dan selalu ada untuk orang-orang yang kamu sayangi. Terima kasih telah memberikan kesempatan kepada diri ini untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah ini.
6. Abeh Thomas, terima kasih atas kasih sayang yang begitu besar yang telah di berikan kepada biak, kasih sayang yang tidak pernah pudar, dukungan yang selalu di berikan dan kepercayaan kepada biak, terima kasih atas support yang sampai saat ini tidak pernah berhenti, terima kasih atas limpahan doa yang selalu di berikan yang mana sampai saat ini biak bisa sampai di titik ini bisa menyelesaikan di tahap ini. Terima kasih telah mengajarkan begitu banyak rasa bersyukur dan rasa terus berjuang sampai bisa mengapai apa yang biak inginkan. Terima kasih

karena selalu menjadi papa yang begitu penuh kasih sayang. Terima kasih telah menjadi malaikat dalam perjalanan Panjang anak bungsu mu ini.

7. Carolina Yustina Ita. Terima kasih banyak selalu menjadi sosok ibu yang sampai detik ini dan saat ini selalu medoakan yang terbaik untuk anak bungsu mu ini. Terima kasih atas segala support dan nasehatnya yang mana anak bungsu mu bisa sampai di titik ini. Terima kasih telah bertahan melawan rasa sakit yang di derita selama ini demi melihat anak bungsu mu menyelesaikan pendidikannya. Terima kasih selalu menjadi penuntun jalan yang baik dari kecil sampai anak bungsumu bisa di tahap menulis ucapakan terima aksih ini. Terima kasih telaha menjadi sosok malaikat tanpa sayap yang selalu memebrikan kasih sayang yang cukup untuk anak bungsumu ini. Semoga kedepanya biak bisa membangkan mama.
8. Yohanes Ricky Kurniawan sodara laki-laki ku yang tidak pernah henti mendukung perjalanan Panjang adikmu. Terima kasih telah menjadi contoh yang baik bagi adikmu. Terima kasih telah menjadi abang yang tidak Lelah mendengarkan keluh kesah adikmu. Terima kasih telah menjadi abang yang selalu mengingatkan bahwa Pendidikan harus segera di selesaikan. Semoga adik bungsu mu ini bisa membangkan keluarga.
9. Untuk saudariku Felomena Julia Esti Ping, terimakasih telah menjadi kakak yang selalu menasehati adik bungsunya. Terimakasih telah selalu memberikan nasehat baik sedari adikmu masih belum paham apapun. Terimakasih telah menjadi kakak yang selalu medukung semua hal baik yang adik bungsumu lakukan. Terimakasih telah memberikan harapan untuk adikmu untuk selalu semangat menyelesaikan pendidikannya. Semoga dikmu bisa mebangkan kalian semua.
10. Untuk saudaraku, Crispinus Higang, terimakasih selalu menjadi sodara yang bisa menjadi sosok pengganti papa kelak, sebagai saudara tertua yang tidak pernah henti-hentinya memberikan support terbaik bagi adik bungsumu. Terimakasih telah memberikan begitu banyak bantuan dalam adikmu menyelesaikan Pendidikan ini. Semoga setelah ini adikmu bisa memberikan yang terbaik yang ia bisa berikan.
11. Untuk sahabatku yang terbaik Yohana Widiana Tima, terimakasih banyak telah menemani perjalanan yang bisa di bilang tidak mudah, menjadi saksi Dimana

sama sama tiak punya apa-apa, susah senang selalu menjadi sahabat dan saudaraku di tanah Rantau. Terimakasih telah memberikan warna baru dalam proses perjalanan Panjang ini. Terimakasih telah menjadi sahabatku sekaligus saudara yang sedari maba sampai detik Dimana aku menuliskan ucapan terimakasih ini selalu memberikan support. Terimakasih telah berjuang Bersama. Semoga setelah kita menyelesaikan Pendidikan ini, kamu akan tetap menjadi sahabat terbaik yang selalu aku ingat, menjadi widia yang ceria dan baik. Semoga kamu di berikan kelancaran dalam menjalankan kehidupan setelah ini.

12. Untuk Cellin Anjellina, sahabat yang bisa dibilang kita baru kenal beberapa tahun terakhir ini, namun tidak kurang memberikan nasehat dan tidak pernah berhenti memberikan support dan selalu mengingatkan dalam banyak hal baik. Terimakasih telah menjadi sosok sahabat yang bisa menjadi contoh dalam menyelesaikan pendidikan. Terimakasih telah memberikan warna baru dan berjuang Bersama ditanah Rantau ini. Semoga segala hal baik telah kamu ajarkan selalu di berkati dan sukses.
13. Untuk Christian Edy, terimakasih telah menjadi sahabat yang tidak pernah hentinya membantu dalam keadaan susah dan senang. Terimakasih atas segala kebaikan yang di berikan, atas segala support dan kebaikan. Semoga semua hal baik yang telah di berikan di balas dengan hal yang jauh lebih baik dan semuahal yang diinginkan selalu di lancarkan.
14. Untuk sahabat tercinta Ayu Rayabelen, terimakasih telah menjadi sosok ibu di tanah Rantau selama menyelesaikan Pendidikan ini. Terimakasih telah memberikan penuh dukungan yang benar-benar membantu. Terimakasih untuk tidak pernah Lelah memberikan bantuan dan nasehat kepadaku. Terimakasih telah menjadi saksi perjuangan yang tentunya tidak mudah juga. Terimakasih saat aku benar-benar merasa terpuruk kamu selalu ada dan tidak pernah berhenti memberikan dukungan. Semoga Tuhan memberikan yang terbaik untuk kamu peluk jauh iyan.
15. Untuk Firga Syarif, terimakasih banyak sebagai orang yang selalu mendengarkan cerita randomku. Terimakasih selalu ada dan menemaniku di saat-saat yang bisa dibilang tidak mudah juga, selalu memberikan support terbaik yang aku rasakan.

Terimakasih telah menjadi orang baik yang selalu berjuang bersamaku. Semoga bisa selalu Bersama.

16. Dhava Krisna, terimakasih banyak selalu menjadi pendengar cerita randomku walaupun tidak penting tapi di sela-sela pekerjaan selalu menyempatkan diri untuk mendengarkan ceritaku. Terimakasih selalu meberikan semangat untuk mengerjakan skripsi dan semangat untuk move on dari masalah.
17. Calvin Elisa Sihombing dan Aang Vian, terimakasih sudah menjadi teman mabar, teman belajar dan teman yang selalu gas di saat membutuhkan teman untuk mabar. Terimakasih telah mengajarkanku bagaimana bermain mobile legend yang baik dan jago. Terimakasih telah membantu disaat kesulitan dan supportnya. Semoga bisa menjadi investor nako dan ivenstor moontoon.
18. Untuk Pongok, terimakasih selalu menjadi sodara dan sahabatku di tanah Rantau. Terimakasih selalu berbagi cerita sedih dan senang, sahabat sekamar dan makan semua dilakukan Bersama-sama. Terimakasih selalu orang baik. Terimakasih selau ada saat aku sakit kamu selau menjadi yang memberikan pertolongan pertama saat aku membutuhkan. Terimakasih banyak pongok. Semoga kamu selau diberikan kebahagiaan dan sukses selalu.
19. Untuk Daniela, Febiola dan Rebecca, terimakasih banyak telah setia mendengarkan keluh kesahku. Terimakasih banyak sudah berjuang Bersama selama ini. Terimakasih untuk segala hal baik yang kalian berikan. Terimakasih atas kasih sayang yang aku rasakan di tanah Rantau ini, aku tau membalas kebaikan kalian tidaklah mudah namun izinkan aku untuk menuliskan nama kalian sebagai bentuk ucapan terimakasihku yang sebesar-besarnya. Semoga kalian selalu diberikan Kesehatan dan kesuksesan.
20. Kim Handoko, terimakasih banyak telah meberikan Pelajaran hidup yang selalu bisa aku ambil hikmahnya. Terimakasih telah selalu ada di saat aku butuh sosok teman yang selalu menjadi teman cerita. Terimakasih telah menjadi orang baik yang aku temui di tanah Rantau. Terimakasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan selama ini. Terimakasih selalu mengajarkanku bahwasanya semua yang dating pasti akan pergi. Terimakasih telah mengenalkan banyak kulier enak di Malang. Terimakasih telah menjadi bagian dari proses perjalanan panjangku.

Semoga hal baik selalu Tuhan limpahkan kepadamu dan segala niat baik Tuhan limpahkan. Semoga setelah ini kita masih bisa bertemu.

21. Untuk seluruh karyawan nakoas suhat, terimakasih telah dengan baik memberikan minuman untuk menukung mengerjakan skirpi ini, untuk mas riko, mbak iis, mas jhonatan, dan masih banyak lagi terimakasih untuk hal baik yang diberikan. Semoga hal baik yang kalian lakukan akan selau Allah berikan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *rating* dan *online customer review* terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk fashion di market place shoppe. jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis pendekatan yang digunakan yaitu asosiatif kausal. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 71 responden yaitu mahasiswa/i angkatan 2020 STIE Malangkececwara Malang. Penelitian ini menggunakan aplikasi Smart-PLS.3 sebagai metode analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *rating* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, *online customer review* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : *rating*, *online customer review*, keputusan pembelian

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of ratings and online customer reviews on consumer purchasing decisions for fashion products on the Shopee marketplace. This type of research uses a quantitative method and the type of approach used is causal association. This study uses primary data obtained through the distribution of questionnaires with a sample size of 71 respondents, namely students of the 2020 generation of STIE Malangkucecwara Malang. This study uses the Smart-PLS.3 application as a data analysis method. The results of this study show that ratings have a significant positive effect on purchasing decisions, online customer reviews have a significant positive effect on purchasing decisions

Keywords: *ratings, online customer reviews, purchasing decisions.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkah-Nya dan penyertaan-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh rating dan online customer review terhadap keputusan pembelian market place shopee”. Dalam skripsi ini membahas mengenai pengaruh rating dan online customer review terhadap keputusan pembelian pada mahasiswa/i angkatan 2020 STIE Malangkuçeçwara Malang pengguna market place shopee. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi di STIE Malangkuçeçwara Malang. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak hambatan yang penulis alami namun, berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan sangat baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja keras dan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Namun, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat membangun sangatlah diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
SURAT KETERANGAN RISET.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 E-commerce.....	5
2.1.2 Rating.....	6
2.1.3 Online Customer Review.....	7
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	9
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Model Konseptual Penelitian.....	17
2.3.1 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.4.1 Pengaruh online customer review terhadap keputusan pembelian.....	19
2.4.2 Pengaruh <i>rating</i> terhadap keputusan pembelian.....	19
2.4.3 Pengaruh <i>Rating</i> dan <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	21

3.2.3 Pengukuran	25
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5 Analisis Data Penelitian	26
3.5.1 Analisis Data.....	26
3.5.2 Metode Pengukuran (Outer Model).....	27
3.5.3 Model Struktural (Inner Model).....	28
3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	29
<i>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</i>	<i>30</i>
4.1 Gambaran Umum Shoppe	30
4.2 Analisis Deskripsi	30
4.2.1 Deskripsi Responden.....	30
4.2.2 Deskripsi Variabel.....	31
4.3 Analisis Data dan Hasil	34
4.3.1 Pengujian Model Evaluasi model pengukuran (Outer Model)	34
4.3.2 Evaluasi model struktural (inner model)	37
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	38
4.4 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	39
4.4.1 Pengaruh <i>Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian	39
4.4.2 Pengaruh Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian	39
<i>BAB V PENUTUP</i>	<i>41</i>
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Kontribusi Penelitian	41
5.3. Keterbatasan Penelitian	41
5.4 Saran.....	42
<i>DAFTAR PUSTAKA.....</i>	<i>43</i>
<i>LAMPIRAN</i>	<i>46</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Variabel, Oprasional, dan Pengukuran	24
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	25
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jurusan	31
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Rating	31
<i>Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Online Customer Review</i>	<i>32</i>
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	33
Tabel 4. 6 Oueter Loading	34
Tabel 4. 7 Cross Loading	35
Tabel 4. 8 Cronbach Alpha Reliabilitas	36
Tabel 4. 9 Nilai R-Square.....	37
Tabel 4. 10 Path Coefficient.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	10
Gambar 2. 2 Model Konseptual.....	18
Gambar 4. 1 Model Pengukuran (Outer Model)	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 1.....	46
Lampiran 1.2 1.....	52