

**“PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGGUNAAN *E-
COMMERCE SHOPEE*”**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

A ANG VIAN YONAS

NPK : K.2020.1.35203

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Keuangan

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2024

**“PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGGUNAAN *E-
COMMERCE SHOPEE*”**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

A ANG VIAN YONAS

NPK : K.2020.1.35203

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Keuangan

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2024

Lembar Pengesahan

SKRIPSI

PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PENGGUNAAN E-COMMERCE SHOPEE

Oleh :

A ANG VIAN YONAS

K.2020.1.35203

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

09 Agustus 2024 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. SIWI DYAH RATNASARI, SE,MM.,CPTM,CAAC,CHRP

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara



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

Lembar Pernyataan Orisinalitas

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, 24 Juli 2024



Mahasiswa

ttd

A Ang Vian Yonas

NPK: K.2020.1.35203

Lembar Keterangan Riset

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr.Siwi Dyah Ratnasari, SE.,MM.,CPTM,CAAC,CHRP
NIK : 0723087101

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : A Ang Vian Yonas
NPK : K.2020.1.35203
Program Studi : MANAJEMEN
Alamat :
No HP :
E-mail :

menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malanguceçwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: responden mahasiswa/i manajemen STIE Malanguceçwara.

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGGUNAAN *E-COMMERCE SHOPEE*”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 juli 2023
Dosen pembimbing skripsi,



(Dr.Siwi Dyah Ratnasari, SE.,MM.,CPTM,CAAC,CHRP)
NIK. 0723087101

Ucapan Terima Kasih

Penulis Mengucapkan terima kasih yang sebsar-besarnya kepada :

1. Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku Ketua STIE Malangkuçeçwara
2. Dra. Lindananti, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara
3. Dr. Siwi Dyah Ratnasari, SE., MM., CPTM, CAAC, CHRP selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa membimbing dengan baik hingga penelitian tugas akhir saya dapat selesai dengan baik
4. Terima kasih saya ucapkan kepada orang tua saya, karena selalu ada dan selalu memberikan dukungan dan doa kepada Allah SWT selama proses pembuatan skripsi saya
5. Terima kasih kepada sahabat saya yaitu Rahajeng Tiara Indra Hapsari, Calvin Elisa Halomoan Sihombing, dan Oktavianus Riyan Pemuda yang selalu ada untuk membantu saya menyelesaikan skripsi saya.
6. Terima kasih kepada teman-teman kuliah saya. Cynthia Dewi Fortuna, Churotul Mufida, dan Cahyo Adi Putra karena senantiasa bersama melewati suka dan duka selama di Kota Malang
7. Terima kasih untuk semua teman-teman kelas A Management Angkatan 2020 yang selalu bersama selama masa kuliah.
8. Terima kasih kepada semua teman-temanku jurusan manajemen angkatan 2020 yang sudah bersama-sama berjuang hingga akhir

Malang, 19 Agustus 2024



A Ang Vian Yonas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Online Customer Review dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Penggunaan E-Commerce Shopee. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yaitu mahasiswa STIE Malangkececwara Malang. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan SPSS sebagai metode analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel online customer review berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel keputusan pembelian dapat memediasi pengaruh online customer review terhadap kepuasan pelanggan. Variabel keputusan pembelian dapat memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Online Customer Review*, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aims to investigate the impact of Online Customer Reviews and Ease of Use on Customer Satisfaction, with Purchase Decision acting as an intervening variable in the context of Shopee E-commerce. Employing a quantitative approach, data was collected from 100 respondents, specifically students of STIE Malangkucecwara Malang, through a questionnaire. SPSS was utilized to analyze the data. The findings reveal that both Online Customer Reviews and Ease of Use have a positive and significant correlation with Customer Satisfaction. Furthermore, Purchase Decision was found to mediate the relationship between Online Customer Reviews and Customer Satisfaction, as well as between Ease of Use and Customer Satisfaction.

Keywords: Online customer review, Ease of Use, Customer Satisfaction, Purchase decision

Kata Pengantar

Dengan memanjatkan puji syukur kepada ALLAH SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: Pengaruh *Online Customer Review* Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Penggunaan *E-Commerce* Shopee.

Penyusun mengucapkan banyak terima kasih berkat dukungan, bimbingan, nasihat, serta doa yang begitu tulus sehingga skripsi ini dapat selesai . Terima kasih kepada banyak pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini lebih baik lagi

Daftar Isi

Contents

“PENGARUH <i>ONLINE CUSTOMER REVIEW</i> DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGGUNAAN <i>E-COMMERCE SHOPEE</i> ”	i
“PENGARUH <i>ONLINE CUSTOMER REVIEW</i> DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGGUNAAN <i>E-COMMERCE SHOPEE</i> ”	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iv
Lembar Keterangan Riset.....	v
Riwayat Hidup	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Online Customer Review	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kemudahan Penggunaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Model Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Variabel Independen (X)	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Variabel Dependen (Y).....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Variabel Intervening (Z).....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4 Variabel, Operasi, dan Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.4 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Metode Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.6 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Uji Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pengujian Model dan Pengujian Hipotesis ..	Error! Bookmark not defined.

4.3.1 Analisis Jalur (Path Analysis).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji F Simultan	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Uji t-Parsial	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Kontribusi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.4 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
Lampiran	Error! Bookmark not defined.

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Variabel Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Uji Analisis Jalur (Path Analysis).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Model Summary Jalur 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Coefficients Jalur 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Model Summary Jalur 2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Coefficients Jalur 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji F Simultan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Pengunjung Marketplace Tahun 2021 Error! Bookmark not defined.

Daftar Lampiran

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian	60
Lampiran 2: Tabel Tabulasi Responden	63
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	69
Lampiran 4: Hasil Uji Asumsi Klasik	73
Lampiran 5: Hasil Uji Hipotesis	74