

SKRIPSI

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *RATING*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE*
TOKOPEDIA OLEH PELANGGAN DI KOTA BANJARBARU**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

TRISNINDYATI GALUH PRATIWI

NIM : 1810412220006



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

202

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *RATING*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
MARKETPLACE TOKOPEDIA OLEH PELANGGAN DI KOTA
BANJARBARU

- A. Nama Mahasiswa : Trisnindyari Galuh Pratiwi
NIM : 1810412220006
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
- C. Tim Penguji:

- a. Pembimbing
Dr. H. Hairudinor, S.Sos., MM.
NIP. 197306161999031003
- b. Penguji I
Humnidi S.AB., M.AB.
NIP. 199304212020121013
- c. Penguji II
Dr. Taharuddin, S.Sos., MM.
NIP. 197401102000031001

()
()
()

Banjarnasin, 12 Desember 2022

KPS Administrasi Bisnis



M. Hasanur Arifin, S.Sos., MM.
NIP. 197604142001121003


Ketua Pembimbing



Dr. H. Hairudinor, S.Sos., MM.
NIP. 197306161999031003



Mengetahui
Dean FISIP ULM


F. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP. 1973012219980211001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 16 bulan November tahun 2022, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1259/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 15 November 2022 untuk menguji skripsi :


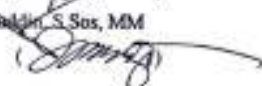
Nama : Trisindyati Galuh Pratiwi
NIM : 1810412220006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Online Customer Review* dan *Rating* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Tokopedia Oleh Pelanggan di Kota Banjarbaru

Tempat Ujian : R. Sidang 1
Waktu Ujian : 10.00 Wita.s.d Selesai
Nilai : 85 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 16 November 2022

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Dr. H. Hairudin, S.Sos, MM
)
Trisindyati Galuh Pratiwi 2. Sekretaris : Humaidi, S.AB, M.AB)
3. Anggota : Dr. Taharudin, S.Sos, MM)


Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,


Muhammad Husnur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 19760414 200112 1 003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah dan karunia-Nya kepada kita semua, serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Online Customer Review* dan *Rating* terhadap Keputusan Pembelian pada *Marketplace* Tokopedia oleh Pelanggan di Kota Banjarbaru” untuk mengerjakan skripsi guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos., MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Hairudinor, S.Sos., MM sebagai Dosen Pembimbing Utama dalam proses penyusunan skripsi atas motivasi, saran, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis.

5. Bapak Humaidi, S.AB., M.AB dan Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos., MM sebagai Dosen Penguji.
6. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM sebagai Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingan yang selama ini diberikan kepada penulis sebagai mahasiswa.
7. Seluruh dosen pengajar beserta staf tata usaha Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
8. Keluarga dan teman-teman atas doa dan dukungan yang selama ini diberikan kepada penulis dalam proses menyusun proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini akan memberikan manfaat dalam bidang pendidikan dan bagi pembacanya.

Banjarmasin, Oktober 2022

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, keluarga, sahabat, kerabat, dan seluruh pihak yang telah bertanya “kapan sidang?”, “kapan wisuda?”, “kapan selesai kuliahnya?”, dan sejenisnya. Kalian adalah alasan saya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 1 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
ATAK0315596053

Trisnindyati Galuh Pratiwi

NIM: 1810412220006

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis tentang: (1) Pengaruh *Online Customer Review* terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* Tokopedia oleh pelanggan di Kota Banjarbaru secara parsial; (2) Pengaruh *Rating* terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* Tokopedia oleh pelanggan di Kota Banjarbaru secara parsial; (3) Pengaruh *Online Customer Review* dan *Rating* terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* Tokopedia oleh pelanggan di Kota Banjarbaru secara simultan. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei dan diklasifikasikan sebagai penelitian eksplanatori, penelitian ini melakukan survei terhadap 131 responden berdomisili di Kota Banjarbaru melalui kuesioner dengan teknik *non-probability sampling* serta metode *purposive sampling*. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan *online customer review* serta *rating* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* Tokopedia oleh pelanggan di Kota Banjarbaru. Penelitian ini juga menunjukkan hasil bahwa *online customer review* dan *rating* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* Tokopedia oleh pelanggan di Kota Banjarbaru.

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

ABSTRACT

The aim of this research is that to determine and analyze: (1) the effect of online customer reviews on purchasing decisions at the marketplace Tokopedia by customers in Banjarbaru partially; (2) The influence of Rating on purchasing decisions at the marketplace Tokopedia by customers in Banjarbaru partially; (3) The influence of Online Customer Reviews and Ratings on purchasing decisions at the marketplace Tokopedia by customers in Banjarbaru simultaneously. This research used quantitative approach with a survey research design and classified as an explanatory research. The 131 respondents domiciled in Banjarbaru have been surveyed through a questionnaire with non-probability sampling technique and purposive sampling method. The data obtained in this research were analyzed by using multiple linear regression analysis.

Based on the results of the research, it shows that online customer reviews and ratings have a significant partial effect on purchasing decisions at the marketplace Tokopedia by customers in Banjarbaru. In addition, this research shows the results that online customer reviews and ratings have a significant simultaneous effect on purchasing decisions at the marketplace Tokopedia by customers in Banjarbaru.

Keywords: online customer review, rating, purchasing decision.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
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	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 <i>Online Customer Review</i>	Error! Bookmark not defined.

2.1.4 Rating.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Besar Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Teknik Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas (X)	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y)	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Asumsi	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Analisis Deskriptif Statistik	Error! Bookmark not defined.
3.7.5 Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.7.6 Alat Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.7.7 Uji Koefisien Determinasi yang Disesuaikan (<i>Adjusted R²</i>).....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan Tempat Tinggal ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian pada <i>Marketplace</i> Tokopedia dengan Produk yang Berbeda	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 <i>Online Customer Review</i> (X1)	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 <i>Rating</i> (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Hasil Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.6 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.

4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi *Adjusted R Square* . **Error! Bookmark not defined.**

BAB V..... Error! Bookmark not defined.

PEMBAHASAN HASIL..... Error! Bookmark not defined.

5.1 Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1.1 Pengaruh *Online Customer Review* (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

5.1.2 Pengaruh *Rating* (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

5.1.3 Pengaruh *Online Customer Review* (X1) dan *Rating* (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Implikasi Hasil **Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Pengaruh *Online Customer Review* (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

5.2.2 Pengaruh *Rating* (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

5.2.3 Pengaruh *Online Customer Review* (X1) dan *Rating* (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

5.3 Keterbatasan Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB VI..... Error! Bookmark not defined.

PENUTUP..... Error! Bookmark not defined.

6.1 Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

6.2 Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA..... Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Persaingan 5 Besar <i>Marketplace</i> di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Skor Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan Tempat Tinggal ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian pada <i>Marketplace</i> Tokopedia dengan Produk yang Berbeda...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Item <i>Online Customer Review</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Item <i>Rating</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Item Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Glejser</i>).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi dengan nilai Durbin-Watson.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t) **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (UjiF)..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi *Adjusted R Squared* (R^2).....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Pengguna dan Tingkat Penetrasi <i>Marketplace</i> di Indonesia 2017-2023	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2	Contoh <i>Online Customer Review</i> yang Tidak Relevan dengan Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Penjual ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2	Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.1	Model Hasil Penelitian Akhir.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Output SPSS Versi 25 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.