

SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *MARKETPLACE SHOPEE* PADA MAHASISWA FISIP ULM

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

Oleh:

**MUTIA SUCIANA
NIM : 1610412420004**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *MARKETPLACE* SHOPEE PADA MAHASISWA FISIP ULM

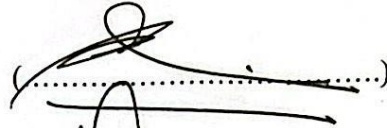
A. Nama Mahasiswa : Mutia Suciana
NIM : 1610412420004

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat

C. Tim Penguji:

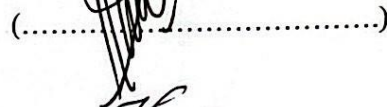
a. Pembimbing

Prof. Dr. Saladin Ghalib, M.A
NIP. 195608081984031002

(.....)


b. Penguji I

Dr. Setio Utomo S.Sos, M.A.B
NIP. 197604132000121002

(.....)


c. Penguji II

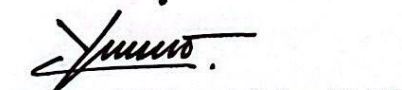
M. Hasanur Arifin, S.Sos, M.M
NIP. 197606132006041001

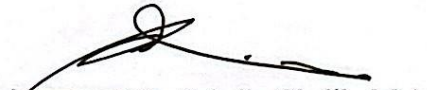
(.....)


Banjarmasin, Juli 2024

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197611052001122001


Prof. Dr. Saladin Ghalib, M.A
NIP. 195608081984031002



Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 19730121998021001

RIWAYAT HIDUP



Mutia Suciana, lahir di Banjarmasin 9 Oktober 1995. Anak pertama dari Muhammad AB dan Nurhayati. Menamatkan TK pada TK Trisula Banjarmasin tahun 2001, menamatkan sekolah dasar pada MDIM 1-2 tahun 2007, menamatkan sekolah menengah pertama pada SMPN 24 Banjarmasin tahun 2010, menamatkan sekolah menengah atas pada SMAN 5 Banjarmasin tahun 2013, menamatkan pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Banjarmasin tahun 2016. Pada Juli 2024, telah menyelesaikan pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Persembahan:

Untuk diri yang tetap mau bertahan dan berjuang hingga akhir, kamu hebat!

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

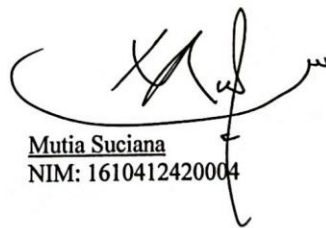
Nama : Mutia Suciana
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 9 Oktober 1995
NIM : 1610412420004
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jalan Abuya Kayutangi Ujung Banjarmasin

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah/skripsi ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari siapapun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Juli 2024

Mahasiswa yang bersangkutan.


Mutia Suciana
NIM: 1610412420004



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 Senin tanggal 18 bulan September tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5581/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 14 September 2023 untuk menguji skripsi :

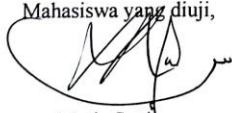
Nama : Mutia Suciana
NIM : 1610412420004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Review* dan *Online Customer Rating* Terhadap Keputusan pembelian Melalui *Marketplace* Shopee Pada Mahasiswa FISIP ULM

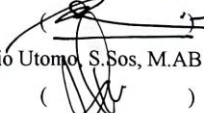
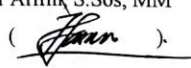
Tempat Ujian : Ruang Sidang I (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 84 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

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 : 18 September 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Mutia Suciana

1. Ketua : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
2. Sekretaris : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()
3. Anggota : M. Hasanur Ariin, S.Sos, MM
()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001



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/>

SURAT TUGAS

Nomor : 5581/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
2. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
3. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Mutia Suciana
NIM : 1610412420004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Review* dan *Online Customer Rating*
Terhadap Keputusan pembelian Melalui *Marketplace*
Shopee Pada Mahasiswa FISIP ULM

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 18 September 2023
J a m : 10.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang I (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 September 2023
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.





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/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Mutia Suciana
NIM : 1610412420004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Review* dan *Online Customer Rating* Terhadap Keputusan pembelian Melalui *Marketplace* Shopee Pada Mahasiswa FISIP ULM

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA	90	
2.	Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB	82	
3.	M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM	80	
Jumlah			
Nilai Rata-rata		25.2	Nilai Akhir = 84

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 18 September 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



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 PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Mutia Suciana
NIM : 1610412420004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Review* dan *Online Customer Rating*
Terhadap Keputusan pembelian Melalui *Marketplace*
Shopee Pada Mahasiswa FISIP ULM

Nama Penguji I : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 18 September 2023
Penguji I,

Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA



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 PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Mutia Suciana
NIM : 1610412420004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Review* dan *Online Customer Rating*
Terhadap Keputusan pembelian Melalui *Marketplace*
Shopee Pada Mahasiswa FISIP ULM

Nama Penguji II : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 18 September 2023
Penguji II,

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB



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 PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Mutia Suciana
NIM : 1610412420004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Review* dan *Online Customer Rating*
Terhadap Keputusan pembelian Melalui *Marketplace*
Shopee Pada Mahasiswa FISIP ULM

Nama Penguji III : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	
3.	Metode Penelitian	
4.	Hasil dan Pembahasan	
5.	Lain-lain	

Banjarmasin, 18 September 2023
Penguji III,

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

ABSTRAK

Mutia Suciana, 2023. Pengaruh *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating* terhadap Keputusan Pembelian melalui *Marketplace* Shopee (Studi pada Mahasiswa FISIP ULM). Pembimbing: Saladin Ghalib.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *online customer review* dan *online customer rating* terhadap keputusan pembelian melalui *Marketplace* Shopee pada Mahasiswa FISIP ULM.

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menggunakan *quota sampling* sebagai teknik pengambilan sampelnya. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebar melalui google form. Analisis data menggunakan regresi berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F pada taraf signifikansi 5%.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa *online customer review* dan *online customer rating* secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Secara simultan *online customer review* dan *online customer rating* berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan determinasi sebesar 42,7%.

Kata kunci: *Online customer review*, *Online customer rating*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Mutia Suciana, 2023. *The Influence of Online Customer Reviews and Online Customer Ratings on Purchasing Decisions by Mean of Marketplace Shopee (Case Study on College Students of FISIP ULM).* Saladin Ghalib as Advisor.

Objective: To find out the effect of *Online Customer Reviews and Online Customer Ratings on Purchasing Decisions* by Mean of Marketplace Shopee (on College Students of FISIP ULM).

Method: This research include an associative research type with quantitative approach. Using quota sampling as a sampling technique. Data was collected using a questionnaire distributed via google form. Data analysis was using multiple regression approach. Hypothesis test was using t test and F test at a significance level of 5%.

Result: It was found that online customer reviews and online customer ratings partially influence purchasing decisions. Furthermore, Simultaneously, online customer reviews and online customer ratings affect purchasing decisions with determination of 42.7%.

Key words: *Online customer review, Online customer rating, purchasing decision*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating* terhadap Keputusan Pembelian Melalui *Marketplace Shopee* pada Mahasiswa FISIP ULM”** ini untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Segala kesulitan yang penulis hadapi sungguh telah diberikan jalan keluar oleh-Nya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan Terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bahri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.A.B selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Prof. Dr. Saladin Ghalib, M.A selaku Dosen Pembimbing yang telah menyumbangkan pemikiran dan solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
5. Dr. Setio Utomo S.Sos, M.A.B selaku Ketua Dosen Penguji 1 Skripsi sekaligus Dosen PA yang telah memberikan saran, bimbingan dan mengarahkan peneliti selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

6. M. Hasanur Arifin, S.Sos, M.M selaku Sekretaris Dosen Penguji telah memberikan saran, bimbingan dan mengarahkan peneliti selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
7. Seluruh civitas akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Lambung Mangkurat
8. Kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Semoga segala bantuan yang diberikan kepada saya sebagai peneliti baik langsung maupun tidak langsung dapat memperoleh ganjaran dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga apa yang telah disusun ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi peneliti sendiri dan manfaat umum bagi semua pihak.

Banjarmasin, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Pemasaran.....	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	18
2.1.4 <i>E-commerce</i>	19
2.1.5 <i>Electronic Word of Mouth (e-WOM)</i>	22
2.1.6 <i>Online Customer Review</i>	23
2.1.6.1 Pengertian <i>Online Customer Review</i>	23
2.1.6.2 Indikator dari <i>Online Customer Review</i>	24
2.1.7 <i>Online Customer Rating</i>	25
2.1.7.1 Pengertian <i>Online Customer Rating</i>	25
2.1.7.2 Indikator dari <i>Online Customer Rating</i>	25
2.1.8 Keputusan Pembelian	27
2.1.8.1 Pengertian Keputusan Pembelian	27
2.1.8.2 Indikator Keputusan Pembelian	27
2.1.9 Hubungan Antar Variabel Penelitian	29
2.1.9.1 Hubungan Antara <i>Online Customer Review</i> terhadap Keputusan Pembelian	29
2.1.9.2 Hubungan Antara <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Pembelian	30
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	30
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45
3.2 Desain Penelitian	45
3.3 Lokasi Penelitian	46
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Besar Sampel	46
3.4.3 Teknik Sampling	47
3.5 Definisi Operasional Variabel	48
3.5.1 Variabel Bebas (Independen)	48

3.5.2 Variabel Terikat (Dependen)	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data	56
3.7 Teknik Analisis Data	57
3.7.1 Skala Pengukuran	57
3.7.2 Analisis Data Statistik Deskriptif	58
3.8 Teknik Pengujian Instrumen	59
3.8.1 Uji Validitas	59
3.8.2 Uji Reabilitas	59
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	59
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda	61
3.9 Alat Uji Hipotesis	62
BAB IV HASIL PENELITIAN	64
4.1 Profil Responden	64
4.1.1 Karakteristik Responden	65
4.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	68
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	71
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	74
4.5 Hasil Uji Linier Regresi Berganda	76
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	78
BAB V PEMBAHASAN HASIL	82
5.1 Interpretasi Hasil	
5.1.1 Pengaruh Secara Parsial <i>Online Customer Review</i> terhadap Keputusan Pembelian Melalui <i>Marketplace</i> Shopee pada Mahasiswa FISIP ULM	82
5.1.2 Pengaruh Secara Parsial <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Pembelian Melalui <i>Marketplace</i> Shopee pada Mahasiswa FISIP ULM.	83
5.1.3 Pengaruh Secara Simultan <i>Online Customer Review</i> dan <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Pembelian Melalui <i>Marketplace</i> Shopee pada Mahasiswa FISIP ULM	85
5.2 Implikasi Hasil	85
5.2.1 Pengaruh Online Costumer Review terhadap Keputusan Pembelian	85
5.2.2 Pengaruh Online Costumer Rating terhadap Keputusan Pembelian	86
5.2.3 Pengaruh Online Costumer Review dan Online Costumer Rating terhadap Keputusan Pembelian	86
5.3 Keterbatasan Penelitian	86
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasioal Variabel, Indikator dan Item	55
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi mahasiswa Program Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang terdaftar Aktif Per Tahun 2023	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Marketplace Shopee	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	67
Tabel 4.6 Deskriptif Jawaban Responden sesuai Instrumen Keputusan Pembelian	68
Tabel 4.7 Deskriptif Jawaban Responden sesuai Instrumen <i>Online Customer Review</i>	70
Tabel 4.8 Deskriptif Jawaban Responden sesuai Instrumen <i>Online Customer Rating</i>	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan <i>Online Customer Review</i>	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan <i>Online Customer Rating</i>	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Keputusan Pembelian	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen dengan Cronbach Alpha	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Model Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Glajser	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Regrei Linier Berganda	76
Tabel 4.17 Hasil statistik secara parsial (Uji t)	79
Tabel 4.18 Hasil Statistik Secara Parsial (Uji f)	80
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Aktivitas Pelanggan <i>E-commerce</i> di Indonesia	4
Gambar 1.3 <i>Top E-commerce</i> berdasarkan Ranking Playstore.....	6
Gambar 1.4 <i>Online Costumer Rating</i> dan <i>Online Costumer Review</i>	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Output SPSS