

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER***  
***RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SUNSCREEN**  
**WARDAH PADA *MARKETPLACE* SHOPEE DI KOTA**  
**BANJARMASIN**

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

Oleh :

**RADHYNA EMALIA FEBRIYANI**

**NIM: 2010412320013**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**BANJARMASIN**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SUNSCREEN WARDAH* PADA *MARKETPLACE SHOPEE* DI KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Radhyna Emalia Febriyani  
NIM : 2010412320013
- B. Telah disetujui, lulus, dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:


- a. Pembimbing

Novia Nour Halisa, S.Si., M.Si  
NIP. 199211262019032026

(.....  
  
.....)

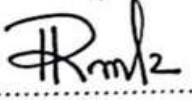
- b. Penguji I

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB  
NIP. 197604132000121002

(.....  
  
.....)

- c. Penguji II

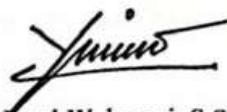
Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si  
NIP. 197104201999031001

(.....  
  
.....)

Banjarmasin, 30 April 2025

Koordinator Program Studi  
Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing



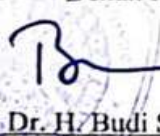
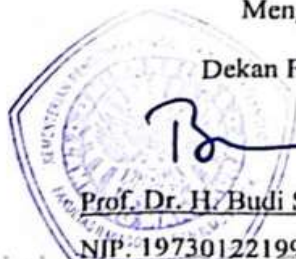
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.A.B  
NIP. 197511052001122001



Novia Nour Halisa, S.Si., M.Si  
NIP. 199211262019032026

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
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 : 6563/UN8.1.13/KP.10.00/2024

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

1. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
2. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
3. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

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

Nama : Radhyana Emalia Febriyani  
NIM : 2010412320013  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer  
Rating Terhadap Keputusan Pembelian sunscreen Wardah  
Pada Marketplace Shopee Di kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 30 Desember 2024  
J a m : 13.30 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 Desember 2024  
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 BSE



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
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 30 bulan Desember tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6563/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 24 Desember 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Radhyana Emalia Febriyani  
NIM : 2010412320013  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian sunscreen Wardah Pada Marketplace Shopee Di kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 13.30 Wita s.d Selesai  
Nilai : 82 (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 : 31 Desember 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si  
(  )  
Radhyana Emalia Febriyani 2. Sekretaris : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB  
(  )  
3. Anggota : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah, yang telah memberikan limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Online customer review* dan *Online customer rating* Terhadap Keputusan Pembelian produk sunscreen Wardah di Kota Banjarmasin” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelarsarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak. Prof. Dr. Budi Suryadi, S,Sos M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu di tengah kesibukan mengajar dan selalu sabar dalam membimbing penulis serta memberikan saran-saran sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku Dosen penguji I bersedia

meluangkan waktu di tengah kesibukan mengajar untuk menguji penulis dalam seminar proposal dan sidang skripsi serta koreksi dan saran yang bermanfaat..

6. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si selaku Dosen penguji II bersedia meluangkan waktu di tengah kesibukan mengajar untuk menguji penulis dalam seminar proposal dan sidang skripsi serta koreksi dan saran yang bermanfaat.
7. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis FISIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
8. Orang Tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
9. Teman-teman dan Sahabat yang telah memberikan saran, dukungan dan bantuan sehingga pelaksanaan serta pembuatan proposal skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
10. Semua pihak yang telah terlibat membantu dan mendukung penyelesaian proposal skripsi ini.

Penulis berdoa semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis mendapat limpahan berkah dan rahmat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memerlukan bimbingan dan masukan agar menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap semoga apa yang tertuang dalam proposal ini sekiranya dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan kepada pembaca pada umumnya, dan kepada penulis khususnya.

Banjarmasin, 30 Desember 2024



Radhyna Emalia Febriyani

NIM: 2010412320013

Dipindai dengan CamScanner

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat, diantaranya:

1. Ayah dan Ibu tercinta, keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa baik yang tidak pernah putus. Saya sangat bersyukur akan kehadiran kalian sebagai orang tua saya.
2. Kakek dan Nenek tersayang, yang telah mendukung dan memberikan semangat. Terimakasih atas segala dukungan dan motivasi dan berbagai bantuan yang telah diberikan.
3. Adik dan Kakak terkasih, yang telah memberikan semangat dan semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
4. Seluruh keluarga besar, yang selama ini selalu memberikan dukungan penuh semangat kepada saya.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan tercinta Nikita, Mily, Terimakasih atas segala motivasi, dukungan, ilmu dan telah memberikan semangat dari awal perkuliahan hingga sekarang. Terimakasih telah menjadi sahabat dan pendengar yang baik bagi saya.

6. Sahabat-sahabat terkasih, Bibil, Ica, Aulia, Kina sahabat sekolah di sma hingga sekarang yang selalu setia memberikan dukungan dan semangat kepada saya.

7. Untuk seseorang dengan NIM C010321042, yang selalu setia menemani, mendukung, menghibur serta memberikan semangat kepada saya tanpa henti.

Terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan san menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Radhyna Emalia Febriyani.

Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena sudah berusaha dan tidak menyerah dalam melewati proses yang tidak mudah. Mampu mengatur waktu, tenaga, serta pikiran dengan sangat baik sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

## 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 dari tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di 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, 30 Desember 2024



**Radhyna Emalia Febrivani**

NIM. 2010412320013

Dipindai dengan CamScanner

## ABSTRAK

Radhyana Emalia Febriyani, 2010412320013, 2024. Pengaruh *Online customer review* dan *Online customer rating* Terhadap Keputusan Pembelian *sunscreen* Wardah Pada *Marketplace* Shopee di Kota Banjarmasin, dibawah bimbingan: Novia Nour Halisa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh *online customer review* dan *online customer rating* baik secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan pembelian produk *sunscreen* Wardah pada marketplace shopee di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, lokasi penelitian di Kota Banjarmasin. Sampel terdiri dari 110 responden yang dipilih melalui Teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis dengan analisis regresi linier berganda menggunakan software IBM SPSS Statistic versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *online customer review* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian *sunscreen* Wardah pada *marketplace* Shopee di kota Banjarmasin. Kemudian, *Online customer rating* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian *sunscreen* Wardah pada *marketplace* Shopee di kota Banjarmasin. Serta, *Online customer review* dan *Online customer rating* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian *sunscreen* Wardah pada *marketplace* Shopee di kota Banjarmasin

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

## **ABSTRACT**

*Radhyna Emalia Febriyani, 2010412320013, 2024. The Influence of Online Customer Reviews and Online Customer Ratings on Purchase Decisions for Wardah Sunscreen on the Shopee Marketplace in Banjarmasin City, under the supervision of Novia Nour Halisa.*

*This research aims to determine and test the influence of online customer reviews and online customer ratings, both partially and simultaneously, on purchasing decisions for Wardah sunscreen products in Banjarmasin City.*

*This research uses a quantitative approach, the research location is in Banjarmasin City. The sample consisted of 110 respondents selected through accidental sampling technique. Data was collected using a questionnaire, then analyzed using multiple linear regression analysis using IBM SPSS Statistics version 26 software.*

*The results of this research show that online customer reviews have a partially significant effect on purchasing decisions for Wardah sunscreen on the Shopee marketplace in the city of Banjarmasin. Then, online customer rating has a partially significant effect on purchasing decisions for Wardah sunscreen on the Shopee marketplace in the city of Banjarmasin. Also, online customer reviews and online customer ratings simultaneously have a significant influence on purchasing decisions for Wardah sunscreen on the Shopee marketplace in the city of Banjarmasin.*

*Keywords: Online customer reviews, Online Customer Rating, Purchase Decisions*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
ABSTRACT .....	viii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teoritis .....	18
2.1.1 Pemasaran .....	18
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	18
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	20
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	21
2.1.5 <i>Online customer review</i> .....	28
2.1.6 <i>Online customer rating</i> .....	34
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	37
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	43
2.3.1 Hipotesis.....	43
2.3.2 Model Penelitian .....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Pendekatan Penelitian.....	47
3.2 Desain Penelitian .....	47

3.3	Lokasi Penelitian .....	47
3.4	Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling .....	48
3.4.1	Populasi .....	48
3.4.2	Besar Sampel .....	48
3.4.3	Teknik Sampling .....	49
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	49
3.5.1	Variabel <i>Online customer review</i> (X1) .....	49
3.5.2	Variabel <i>Online customer rating</i> (X2) .....	50
3.5.3	Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	51
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.7	Teknik Analisis Data .....	54
3.7.1	Skala Pengukuran .....	54
3.7.2	Deskriptif Statistik .....	55
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
3.7.3.1	Uji Validitas .....	55
3.7.3.2	Uji Reliabilitas .....	56
3.7.4	Uji Asumsi Klasik .....	56
3.7.4.1	Uji Normalitas .....	56
3.7.4.2	Uji Multikolinearitas .....	57
3.7.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	57
3.7.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
3.7.6	Uji Hipotesis .....	58
3.7.6.1	Uji Parsial (Uji t) .....	58
3.7.6.2	Uji Simultan (Uji F) .....	59
3.7.7	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60

BAB IV HASIL PENELITIAN .....	62
4.1 Profil Responden .....	62
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.1.2 Berdasarkan Usia .....	63
4.1.3 Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.2 Analisa Statistik Deskriptif .....	66
4.2.1 Deskriptif Variabel <i>Online customer review</i> (X1) .....	66
4.2.2 Deskriptif Variabel <i>Online customer rating</i> (X2) .....	70
4.2.3 Dekriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	73
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	77
4.3.1 Hasil Uji Validitas .....	77
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	79
4.4.1 Uji Normalitas .....	79
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	81
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	82
4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	84
4.6 Hasil Uji Hipotesis .....	85
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	85
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	88
4.7 Analisa Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	89
BAB V PEMBAHASAN HASIL .....	91
5.1 Pembahasan.....	91
5.1.1 Pengaruh <i>Online customer review</i> (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	91

5.1.2	Pengaruh <i>Online customer rating</i> (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) .....	92
5.1.3	Pengaruh <i>Online customer review</i> (X1) dan <i>Online customer rating</i> (X2) terhadap Keputusan Pembelian.....	93
5.2	Implikasi Hasil Penelitian .....	94
5.2.1	Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian.....	95
5.2.2	Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian.....	96
5.2.3	Online Customer Review, dan Online Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian.....	97
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	99
BAB VI PENUTUP .....		100
6.1	Kesimpulan.....	100
6.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA .....		102

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Peringkat Brand Sunscreen Lokal Terbaik .....	7
Tabel 2. 1	Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	52
Tabel 3. 2	Skor Skala Likert .....	55
Tabel 3. 3	Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian Responden .....	55
Tabel 3. 4	Pedoman Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	64
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	64
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	65
Tabel 4. 6	Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian Responden.....	66
Tabel 4. 7	Skor Jawaban Responden pada <i>Online Customer Review</i> (X1) .....	67
Tabel 4. 8	Skor Jawaban Responden pada <i>Online Customer Rating</i> (X2) .....	70
Tabel 4. 9	Skor Jawaban Responden pada Keputusan Pembelian (Y) .....	73
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4. 11	Hasil Uji Reliabilitas .....	79
Tabel 4. 12	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	80
Tabel 4. 13	Hasil Uji Miltikolinearitas .....	82
Tabel 4. 14	Hasil Uji Heteroskedastisitas: Uji Glejser .....	83
Tabel 4. 15	Hasil Regresi Linear Berganda .....	84
Tabel 4. 16	Hasil Uji T.....	86
Tabel 4. 17	Hasil Uji F .....	88
Tabel 4. 18	Pedoman Koefisien Korelasi.....	89
Tabel 4. 19	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	90

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1. 1	Penetrasi Internet di Indonesia (2016-2024) .....	1
Gambar 1. 2	<i>E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia</i> .....	3
Gambar 1. 3	Brand Lokal Kosmetik Paling Banyak digunakan 2022 .....	5
Gambar 1. 4	Peringkat Skincare Brand Berdasarkan <i>Market Share</i> 2024.....	6
Gambar 1. 5	Akun <i>Official Store</i> Wardah Cosmetic di Shopee.....	8
Gambar 1. 6	Pra-survey Pengaruh Keputusan Pembelian .....	10
Gambar 1. 7	Rating Baik pada Produk Wardah di Shopee .....	14
Gambar 2. 1	Lima Tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	27
Gambar 2. 2.	Model Penelitian .....	46
Gambar 4. 1	Hasil Uji Normalitas.....	80
Gambar 4. 2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	81
Gambar 4. 3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot .....	83
Gambar 4. 4	Model Akhir Penelitian .....	100