

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN RATING TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN MARKETPLACE TOKOPEDIA MELALUI
TRUST SEBAGAI VARIABLE INTERVENINGNYA**



Oleh:

MOHAMMAD DANDY AGUNG DARMAWAN

NPM: 18.1.02.11296

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN RATING TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN MARKETPLACE TOKOPEDIA MELALUI
TRUST SEBAGAI VARIABLE INTERVENINGNYA**



Oleh:

MOHAMMAD DANDY AGUNG DARMAWAN

NPM: 18.1.02.11296

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN RATING TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN MARKETPLACE TOKOPEDIA MELALUI
TRUST SEBAGAI VARIABLE INTERVENINGNYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh :

MOHAMMAD DANDY AGUNG DARMAWAN

NPM: 18.1.02.11296

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2021

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN RATING
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN MARKETPLACE
TOKOPEDIA MELALUI TRUST SEBAGAI VARIABLE
INTERVENINGNYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

MOHAMMAD DANDY AGUNG DARMAWAN

NPM: 18.1.02.11296

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 30 Maret 2022**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

2. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

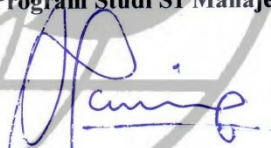
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nur Laily, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Mohammad Dandy Agung Darmawan

NPM : 18.1.02.11296

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN RATING TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN MARKETPLACE TOKOPEDIA MELALUI TRUST SEBAGAI VARIABLE INTERVENINGNYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 30 Maret 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 30 Maret 2022
Yang membuat pernyataan



Mohammad Dandy Agung Darmawan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Mohammad Dandy Agung Darmawan
NPM : 18.1.02.11296
Program Studi : Manajemen
Tempat/ Tanggal Lahir : Jember, 30 - 06 - 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2 / 1
Alamat Rumah : Jl. Berbek 3j No.9 Waru, Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : M Agus Bastomi
Alamat Rumah : Jl. Berbek 3j No.9 Waru, Sidoarjo
No Telepon : 082235879244
Alamat Kantor : Jl. Rungkut Industri, Surabaya, Jawa Timur
Jabatan : Buruh Pabrik

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Berbek Waru Tahun 2011.
2. Tamat SMP di SMPN 1 Waru Tahun 2014.
3. Tamat SMK di SMKN 4 Surabaya Tahun 2017.
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Stiesia	Surabaya	I - VII	2018-2021	-

Dibuat dengan sebenarnya

Mohammad Dandy Agung Darmawan

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Mohammad Dandy Agung Darmawan

NPM : 18.1.02.11296

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN RATING TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN MARKETPLACE TOKOPEDIA MELALUI
TRUST SEBAGAI VARIABLE INTERVENINGNYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 30 Maret 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 30 Maret 2022

Yang membuat pernyataan

Mohammad Dandy Agung Darmawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita ke jalan yang lurus. Atas karunia dan ridha-Nya, pada kesempatan kali ini saya selaku penulis dari skripsi yang berjudul “Pengaruh Online Customer Review dan Rating Terhadap Minat Beli Konsumen Marketplace Tokopedia Melalui Trust Sebagai Variable Interveningnya” telah selesai melakukan penelitian tersebut dengan baik.

Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan mendapatkan gelar sarjana ekonomi yang diperoleh dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Skripsi ini dibuat tentunya atas bantuan oleh pihak-pihak terkait demi menyempurnakan skripsi yang disusun oleh penulis. Berangkat dari hal tersebut penulis mengucapkan rasa terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E, M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Nur Laily, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang bermanfaat tentunya untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna selama proses perkuliahan berlangsung.
5. Kedua orang tua saya yang telah memberikan fasilitas, motivasi dan doa kepada saya demi melalui pendidikan di perguruan tinggi ini baik secara lahir maupun batin.
6. Teman-teman kelas SMX 1 angkatan tahun 2018 yang tentunya telah memberikan saya dorongan dan semangat untuk belajar hingga proses skripsi ini selesai.
7. Teman-teman bimbingan skripsi saya yang selama proses bimbingan memberikan informasi dan solusi masalah kaitannya dengan proses penyusunan skripsi yang sedang ditempuh.
8. Kepada sahabat dekat yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan Toko Buku Halim Jaya memberikan pengalaman dan ilmu dalam dunia pekerjaan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan baik secara materiil maupun secara moril selama proses penyusunan dan pembuatan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bawasannya skripsi yang disusun masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya segala saran dan masukan yang membangun demi menyempurnakan hasil skripsi yang disusun agar lebih baik vii lagi kedepannya. Semoga skripsi yang disusun oleh penulis

dapat memberikan referensi ilmu pengetahuan dan wawasan serta manfaat kepada para pembaca.

Surabaya, 30 Maret 2022

Mohammad Dandy Agung Darmawan



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 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.
1.5 Ruang Lingkup	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Error!	
Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Online Customer Review.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.2 Rating.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Minat Beli	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 <i>Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> terhadap Minat Beli	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Pengaruh <i>Rating</i> terhadap Minat Beli.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap <i>Trust</i> ..	Error! Bookmark not defined.
2.4.4 Pengaruh <i>Rating</i> terhadap <i>Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.5 pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Minat Beli.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.6 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Minat Beli Melalui <i>Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.7 Pengaruh <i>Rating</i> Terhadap Minat Beli Melalui <i>Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Dari Populasi Penelitian.	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Teknik Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.3.1 Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Partial Least Square (PLS).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Gambara Umum Subyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Online Customer Review Berpengaruh Terhadap Minat Beli.....	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	

4.3.2 Rating Berpengaruh Terhadap Minat Beli.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Online Customer Review Berpengaruh Terhadap Trust	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Rating Berpengaruh Terhadap Trust	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Online Customer Review Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Minat Beli Melalui Trust Sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
4.3.7 Rating Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Minat Beli Melalui Trust Sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2. Responden Berdasarkan Dengan Kelas	57
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pernah Melakukan Pembelian Berdasar Online Review.....	Error! Bookmark not defined.9
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
6. Tanggapan Responden Terhadap <i>Online Customer Review</i>	62
7. Tanggapan Responden Terhadap Rating	Error! Bookmark not defined.
8. Tanggapan Responden Terhadap Minal Beli.....	Error! Bookmark not defined.
9. Tanggapan Responden Terhadap <i>Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
10. Nilai <i>Outer Loading</i>	Error! Bookmark not defined.
11. Nilai <i>Cross Loading</i>	Error! Bookmark not defined.
12. Nilai AVE	Error! Bookmark not defined.
13. Nilai <i>Composite Reliability</i>	70
14. Nilai Cronbach Alpha	71
15. Nilai Original Sample	72
16. Nilai Original Sample	74
17. Nilai <i>R-Square</i>	75
18. Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.Nilai Transaksi <i>Marketplace</i> di Indonesia dari tahun 2017 - 2021	Error! Bookmark not defined.
2.Daftar Pengunjung <i>Marketplace</i> Bulanan Kuartal 2 di Indonesia tahun 2021.....	Error! Bookmark not defined.
3.Contoh <i>Online Customer Review</i> dan <i>Rating</i> Pada Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
4.Kerangka Konseptual.....	30
5.Logo Tokopedia.....	55
6.Jumlah Unduhan Tokopedia di Google Play Store	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1.Kuesioner	96
2.Tabulasi Data	100
3.Hasil Output PLS	101
4.Data Nama Responden Penelitian.....	104
5.Surat Tugas Bimbingan Skripsi	108
6.Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	109
7.Surat Pernyataan Penyebaran Kuesioner	110
8.Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	111
9.Sertifikat Hasil Penelitian	112
10.Surat Keterangan Bebas Plagiasi	113
11.Hasil Plagiasi	114