

**PENGARUH *CUSTOMER REVIEW, RATING, DAN KUALITAS PELAYANAN* TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN PADA *ERIGO OFFICIAL SHOP* DI *PLATFORM SHOPEE***  
**(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**



**Oleh :**

**NAFIISA AUNILLAH CHOLID**

**NPM: 19.1.02.11822**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH *CUSTOMER REVIEW, RATING, DAN KUALITAS PELAYANAN* TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN PADA *ERIGO OFFICIAL SHOP* DI *PLATFORM SHOPEE***  
**(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**



**Oleh :**

**NAFIISA AUNILLAH CHOLID**

**NPM: 19.1.02.11822**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH CUSTOMER REVIEW, RATING, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN PADA  
ERIGO OFFICIAL SHOP DI PLATFORM SHOPEE  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**NAFIISA AUNILLAH CHOLID**

NPM : 19.1.02.11822

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 4 Maret 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Anggota : 1. Drs. Ec. Yahya, M.M.


2. Sulistyo Budi Utomo, BBA., MA., Ec., Ph.D.

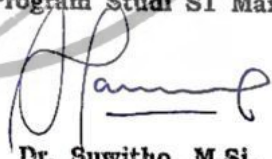
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing


Ketua Program Studi S1 Manajemen

  
Sulistyo Budi Utomo, BBA., MA., Ec., Ph.D

  
Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **NAFIISA AUNILLAH CHOLID**

N.P.M : 19.1.02.11822

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *CUSTOMER REVIEW, RATING, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN PADA ERIGO OFFICIAL SHOP DI PLATFORM SHOPEE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)***

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 4 Maret 2023 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, 4 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



**NAFIISA AUNILLAH CHOLID**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Nafiisa Aunillah Cholid  
NPM : 19.1.02.11822  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 10 April 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak Ke : Dua, Anak ke Dua  
Alamat Rumah : Jl. Jojoran 1 No. 17/A (karangmenjangan 2)  
Surabaya.  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Indah Kusuma Prihatini  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Jojoran 1 No. 17/A (karangmenjangan 2)  
Surabaya.  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Raya Panjang Jiwo Permai No.19-20 Surabaya.  
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : Islam Maryam Surabaya Tahun 2007 - 2013
2. Tamat SMP di : Ta'miriyah Surabaya Tahun 2013 - 2016
3. Tamat SMA di : Ta'miriyah Surabaya Tahun 2016 - 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VII	19 - 23	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2021	Online Shop		Admin dan Kepala Pergudangan
2021	Pt Fks Trukindo Surabaya		Admin Surat Jalan

Dibuat dengan sebenarnya

**Nafiisa Aunillah Cholid**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat kepada Allah SWT dengan segala Rahmat dan Hidayah- Nya sehingga penulid dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CUSTOMER REVIEW, RATING, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN PADA ERIGO OFFICIAL SHOP DI PLATFORM SHOPEE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)”** Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Untuk mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahannya dan bimbingan serta saran dari beberapa orang-orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghantarkan segala ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh 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. Sulistyio Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M., selaku dosen wali SM-2 yang memberikan bimbingan dan pengarahannya masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam penyusunan skripsi ini dengan melalui bangku perkuliahan.
6. Kepada orang tua saya satu-satunya yaitu mama saya yang selalu mendoakan dan telah banyak berkorban demi saya untuk memberikan bantuan dalam pendidikan yang saya tempuh baik dari bantuan materi hingga juga memberikan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan Pendidikan sarjana

serta skripsi ini dengan baik dan juga untuk papa saya terimakasih dan 'pa aku sarjana'.

7. Kepada saudara saya Kanza Aunillah Cholid dan teman saya Gilang Riki Ramadhana yang telah banyak mendoakan dan memberikan saya motivasi dan arahan saat saya mengerjakan skripsi serta dukungan kepada saya.
8. Kepada sahabat sambat saya selama mengerjakan skripsi Andini Salsabilla Azzahra yang sudah mendengarkan keluh kesah, sedih, motivasi, dukungan, dan telah berkontribusi dalam pengerjaan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan.
9. Kepada sahabat sekolah saya dari smp-sma Dita dan Mpen yang selalu memberi dukungan serta semangat dalam mengerjakan skripsi ini sehingga selesai.
10. Kepada teman 3F saya Adel, Erlang, Fahri, Andin, dan Arik yang selalu menemani dan memberi dukungan serta doa sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman UKM saya terimakasih atas dukungan moral dari kalian semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah banyak membantu memberikan bantuan serta dukungan selama proses pengerjaan penulisan skripsi ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, harapan saya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 7 Februari 2023

Nafiisa Aunillah Cholid

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	15
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>17</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	17
2.1.1 <i>Customer Review</i> .....	17
2.1.2 <i>Rating</i> .....	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.4 Kepercayaan Pelanggan .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Rerangka Konseptual .....	27
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	28
2.4.1 Pengaruh <i>Customer Review</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	28
2.4.2 Pengaruh <i>Rating</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	29
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan ..	29
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Populasi .....	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian .....	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota Sampel.....	32
3.2.2 Teknik Sampling .....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3.1 Jenis Data .....	34



3.3.2	Sumber Data.....	35
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4.1	Variabel.....	36
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian.....	42
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.4	Uji Kelayakan Model Regresi.....	47
3.5.5	Uji Hipotesis.....	48
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	50
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.2	Deskriptif Hasil Penelitian.....	50
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4.2.1	Deskriptif Variabel <i>Customer Review</i> .....	54
4.2.2	Deskriptif Variabel <i>Rating</i> .....	57
4.2.3	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
4.2.4	Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	61
4.3	Analisis Data.....	63
4.3.1	Uji Instrumen Data.....	63
4.3.2	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.4	Uji Kelayakan Model Regresi.....	73
4.3.5	Uji Hipotesis.....	75
4.4	Pembahasan.....	76
4.4.1	Pengaruh <i>Customer Review</i> (CR) Terhadap Kepercayaan Pelanggan (KPe).....	76
4.4.2	Pengaruh <i>Rating</i> (R) Terhadap Kepercayaan Pelanggan (KPe) ....	77
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (KP) Terhadap Kepercayaan Pelanggan (KPe).....	78
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3	Saran.....	82
	JADWAL PENELITIAN.....	85
	DAFTAR PUSTAKA.....	86
	Lampiran.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Aplikasi Layanan Belanja <i>Online</i> Yang Pertama Tahun 2021 .....	4
2. <i>Customer Review</i> Erigo <i>Official Shop</i> Pada Shopee .....	7
3. <i>Rating</i> Erigo <i>Official Shop</i> Pada Shopee .....	9
4. Rerangka Konseptual .....	27
5. Uji Normalitas .....	70
6. Uji Heteroskedastistas .....	73



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	26
2. Skala Pengukuran Data .....	35
3. Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	50
4. Karakteristik Responden Usia .....	51
5. Karakteristik Responden Program Studi .....	52
6. Karakteristik Responden Transaksi Pembelian .....	53
7. Kelas Interval .....	54
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Review</i> .....	55
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Rating</i> .....	57
10. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	60
11. Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	62
12. Hasil Uji Validitas .....	65
13. Hasil Uji Realibilitas .....	66
14. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
15. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	71
16. Hasil Uji Multikolinearitas .....	72
17. Hasil Uji F .....	74
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	75
19. Hasil Uji t .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	89
2. Hasil Tabulasi Data Kuesioner .....	94
3. Deskriptif Responden, Deskriptif Variabel .....	99
4. Hasil Uji Validitas .....	106
5. Hasil Uji Realibilitas .....	109
6. Hasil Analisis Linier Berganda, Hasil Analisis Grafik .....	111
7. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> , Hasil Uji Multikolinearitas .....	112
8. Hasil Uji Heteroskedastitas, Hasil Uji F .....	113
9. Hasil Uji Koefisien Determinasi, Hasil Uji t .....	114
10. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi .....	115
11. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	116
12. Surat Ijin Riset .....	117
13. Surat Pernyataan .....	118
14. Sertifikat Seminar Hasil .....	119
15. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	120
16. Surat Berita Acara .....	121
17. Hasil Plagiasi .....	122