

**PENGARUH HARGA, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE
CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
*MARKETPLACE SHOPEE***



Oleh:

TASYA ARDA LISWANDARI

NPM: 19.1.02.12021

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

PENGARUH HARGA, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*



Oleh:

TASYA ARDA LISWANDARI

NPM: 19.1.02.12021

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

PENGARUH HARGA, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: S1 Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

TASYA ARDA LISWANDARI

NPM: 19.1.02.12021

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2023

**PENGARUH HARGA, ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN ONLINE
CUSTOMER RATING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MARKETPLACE SHOPEE**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

TASYA ARDA LISWANDARI

NPM : 19.1.02.12021

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 1 April 2023

Susunan Tim Penguji :

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

Anggota : 1. Okto Aditya Suryawirawan, S.M., M.S.M.

2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : **Tasya Arda Liswandari**

NPM : **19.1.02.12021**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*

Diujikan pada tanggal 1 April 2023 adalah karya saya sendiri.

Dengan ini 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 dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari 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, 1 April 2023

Yang membuat Pernyataan



Tasya Arda Liswandari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Tasya Arda Liswandari
N.P.M : 19.1.02.12021
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Febuari 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara/anak yang ke : 2 (Dua)/1(Pertama)
Alamat : Jl. Bogorami Selatan 4A No.12B Surabaya
Status : Belum menikah

B. Orang Tua

Nama : Supriadi
Alamat Rumah : Jl. Bogorami Selatan 4A No.12B Surabaya
Alamat Kantor : -
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD Negeri Bulak Rukem 2 Surabaya tahun 2013
2. Tamat SMP Negeri 18 Surabaya tahun 2016
3. Tamat SMA Negeri 3 Surabaya tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2019-2023	-

D. Riwayat Pekerjaan

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Tasya Arda Liswandari

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala berkat, rahmat, taufik serta limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya sehingga penulis

dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga, *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating* Terhadap Keputusan Pembelian pada *Marketplace Shopee*”** dengan baik.

Penyusun skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih 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. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam pelatihan mental membimbing dan memberi petunjuk dengan sabar sepenuh hati serta tegas untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. Triyonowati, M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada Ayah dan Alm. Mamasaya tercinta atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
7. Kepada sahabat saya Zalsa, Perina dan Aanisa yang selalu mendampingi dalam keadaan suka maupun duka, selalu menjadi tempat bertukar cerita paling nyaman, dan yang telah memberikan semangat tiada henti hingga saat ini.

8. Kepada teman saya Fina, Zalfachita, Garnis, dan Anton yang telah membantu saya selama proses pengerjaan skripsi, memberikan semangat dan dorongan, menjadi tempat bertukar cerita segala masalah per-skripsian, dan telah meluangkan waktunya untuk direpotkan penulis.
9. Teman satu bimbingan yang selalu memberikan informasi dan semangat berjuang bersama-sama agar dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
10. Seluruh kawan SM-6 angkatan 2019 tercinta yang sama-sama sedang berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan selama ini, terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat pada saya dalam menyelesaikan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan dukungan, doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 1 April 2023

Tasya Arda Liswandari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
2.1. Tinjauan Teoritis.....	12
2.1.1. Pengertian <i>E-commerce</i>	12
2.1.2. Pengertian Harga.....	13
2.1.3. Pengertian <i>Online Customer Review</i>	17
2.1.4. Pengertian <i>Online Customer Rating</i>	19
2.1.5. Pengertian Keputusan Pembelian.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Rerangka Pemikiran.....	24
2.4. Pengembangan Hipotesis	25

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran (Objek) Penelitian	28
3.1.1. Jenis Penelitian.....	28
3.1.2. Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	29
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1. Jenis Data.....	31
3.3.2. Sumber Data.....	31
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1. Variabel.....	32
3.4.2. Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5. Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1. Uji Instrumen	37
3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	40
3.5.4. Uji Kelayakan Model	41
3.5.5. Pengujian Hipotesis (Uji t)	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Hasil Penelitian.....	43
4.1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
4.1.2. Deskriptif Karakteristik Responden	45
4.1.3. Deskriptif Hasil Variabel Penelitian.....	48
4.1.4. Uji Validitas dan Relibilitas.....	53
4.1.5. Uji Asumsi Klasik	56
4.1.6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.1.7. Uji Kelayakan Model	60
4.1.8. Uji Hipotesis	62
4.2. Pembahasan	63
4.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	63
4.2.2. Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian..	64
4.2.3. Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian..	65
BAB 5 PENUTUP.....	66
5.1. Kesimpulan.....	66

5.2. Keterbatasan	66
5.3. Saran	67
JADWAL PENELITIAN	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN 1	71
LAMPIRAN 2	76
LAMPIRAN 3	84
LAMPIRAN 4	92
LAMPIRAN 5	97
LAMPIRAN 6	99



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Penelitian Terdahulu.....	23
2. Skala Likert.....	31
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
5. Karakteristik Berdasarkan Berdasarkan Pekerjaan.....	48
6. Interval Kelas.....	49
7. Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	50
8. Tanggapan Responden Terhadap <i>Online Customer Review</i>	51
9. Tanggapan Responden Terhadap <i>Online Customer Rating</i>	52
10. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	53
11. Hasil Uji Validitas.....	54
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
13. Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
15. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	61
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda.....	61
17. Hasil Uji t.....	62

Daftar Gambar

Gambar	Hal
1. Jumlah Pengunjung <i>E-Commerce</i> Terbanyak Kuartal I 2022	3
2. Rerangka Konseptual.....	25
3. Logo Shopee	44
4. Grafik Uji Normalitas.....	56
5. Grafik Uji Heteroskedastisitas	58



Daftar Lampiran

Lampiran	Hal
1. Kuesioner.....	72
2. Hasil Tabulasi Kuesioner.....	76
3. Hasil Statistik Deskriptif.....	84
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	98
6. Hasil Uji Kelayakan Model.....	100

