

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*  
MELALUI KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA APLIKASI SHOPEE**



**Oleh :**

**ARGA ADITYA PRADANA**

**NPM : 20.1.02.12308**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA**

**2024**



Oleh :

**ARGA ADITYA PRADANA**

**NPM : 20.1.02.12308**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

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

**SURABAYA**

**2024**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi :Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**ARGA ADITYA PRADANA**

**NPM : 20.1.02.12308**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*  
MELALUI KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI SHOPEE**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**ARGA ADITYA PRADANA**

**NPM : 20.1.02.12308**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 27 April 2024**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Prof. Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.  
2. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Prof. Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Prof. Dr. Nur Fadhin Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **ARGA ADITYA PRADANA**

N.P.M : **20.1.02.12308**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* MELALUI KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI SHOPEE.**

Diajukan untuk diuji tanggal 27 April 2024 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, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada 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 ini. Bila kemudiann 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, 27 April 2024



Arga Aditya Pradana

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Arga Aditya Pradana  
NPM : 2010212308  
Progam Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Blitar/02 Desember 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/1  
Alamat Rumah : KUTISARI SELATAN VX/72  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : DARMONO  
Alamat Rumah/Telepon : KUTISARI SELATAN XV/72  
Alamat Kantor/Telepon : JL Jambe Banjar Kemantren RT04 RW02 , Kec.  
Buduran, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61252  
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kutisari II / 269 Tahun 2014
2. Tamat SMP di SMPN 1 Blitar Tahun 2017
3. Tamat SMA di SMA Negeri 1 Blitar Tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2020-2024	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Arga Aditya Pradana

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* MELALUI KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI SHOPEE”** dengan baik.

Tujuan skripsi ini disusun oleh penulis untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sebagai Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang sudah mendukung dan serta membimbing penulis. Ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya penulis ucapkan kepada :

1. Prof. 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 S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Prof. Dr. Triyonowati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan bimbingan terbaik yang banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini dengan sebaik mungkin.
4. Drs. Achmad Djuraidi, M.Si. Selaku dosen wali kelas SM-4 yang selalu memberi pengarahan dan dukungan penuh dalam perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.



5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang sangat berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Yang teristimewa kedua orang tua saya yaitu bapak Darmono dan Rini Yuliani terima kasih untuk kasih sayang yang amat besar yang telah diberikan kepada saya, serta adik-adik saya, terima kasih atas doa, dukungan penuh, nasehat, kasih sayang, motivasi, dan pengorbanan materil dari kedua orang tua saya selama proses pembuatan skripsi ini.
7. Untuk keluarga dekat saya mbak cika, mas zaki, mas iwan, mbak didi, mbak dela, arya yang telah membantu banyak dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Alya Ratri Nur Syafira teman spesial saya yang telah membantu dan memberikan support kepada penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah banyak berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, meluangkan banyak waktu untuk membantu saya, serta meluangkan banyak tenaga dan pikiran.
9. Untuk teman-teman prodi S1 Manajemen saya ptl ptl v2, Reptil Manajemen, Sila, Enjil, Eva yang selalu memberikan support dari awal pengerjaan skripsi hingga akhir serta memberikan solusi kepada saya sehingga skripsi dapat terselesaikan.
10. Seluruh teman-teman saya angkatan 2020 SM4 yang telah empat tahun bersama telah menciptakan kenangan yang tak terlupakan, dan juga terimakasih atas dukungannya.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah



membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dalam berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak, terima kasih.

Surabaya, 12 Februari 2024

Arga Aditya Pradana



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	12
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	15
<b>BAB 2 .....</b>	<b>16</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>16</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	16
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.2 <i>Online Customer Review</i> .....	18
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan .....	20
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Rerangka Konseptual .....	28

2.4 Pengembangan Hipotesis .....	29
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.4.2 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian....	30
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	31
2.4.4 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan	32
2.4.5 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian .....	33
2.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian .....	34
2.4.7 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Melalui Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian .....	34
<b>BAB 3 .....</b>	<b>36</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi .....	36
3.1.1 Jenis Penelitian .....	36
3.1.2 Gambaran dari Populasi .....	36
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	37
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.3.1 Jenis Data .....	39
3.3.2 Sumber Data .....	39
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	41
3.4.1 Variabel Penelitian .....	41
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	42
3.5 Teknik Analisis Data .....	46
3.5.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	47
3.5.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	49
3.5.3 Uji Hipotesis .....	50
<b>BAB 4 .....</b>	<b>52</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	52
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52

4.1.2	Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	53
4.1.3	Deskripsi Karakteristik Responden.....	54
4.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
4.2	Analisis Data .....	59
4.2.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	60
4.2.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	65
4.2.2	Uji Hipotesis.....	69
4.3	Pembahasan.....	72
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	72
4.3.2	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian....	74
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	75
4.3.4	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan	76
4.3.5	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian .....	77
4.3.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian.....	79
4.3.7	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Melalui Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian.....	80
<b>BAB 5</b>	.....	<b>83</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>83</b>
5.1	Simpulan .....	83
5.2	Keterbatasan.....	84
5.3	Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>89</b>
<b>JADWAL PENELITIAN</b>	.....	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Penelitian Terdahulu .....	26
2. Skala Likert .....	41
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi .....	55
6. Interval Kelas .....	56
7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan (KPEL).....	57
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan <i>Online Customer Review</i> (OCR).....	58
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepercayaan Pelanggan (KP).....	58
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keputusan Pembelian (KPM).....	59
11. Hasil Nilai <i>Outer Loading</i> .....	60
12. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i> .....	62
13. Hasil Nilai AVE .....	63
14. Hasil Nilai <i>Composite Reability</i> .....	64
15. Hasil Nilai <i>Cronbach Alpha</i> .....	65
16. Hasil <i>Original Sampel</i> Pengaruh Langsung .....	66
17. Hasil <i>Original Sampel</i> Pengaruh Tidak Langsung.....	68
18. Hasil Nilai <i>R-Square</i> .....	69
19. Hasil Uji Hipotesis .....	71
20. Jadwal Penelitian.....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Data Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2023 .....	1
2. Data Jumlah Pengunjung Shopee Tahun 2023.....	4
3. Fitur Cek Fakta Shopee.....	6
4. <i>Online Customer Review</i> .....	9
5. Rerangka konseptual .....	29
6. Logo Shopee .....	52
7. Gambar Uji Hipoteis .....	70



**Lampiran**  
**aman**

**DAFTAR GAMBAR**

**Hal**

1. Kuesioner Penelitian.....	94
2. Hasil Tabulasi Responden .....	99
3. Hasil Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	107
4. Hasil Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ).....	109
5. Surat Tugas Bimbingan Skripsi.....	111
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	112
7. Surat Pernyataan Riset Penelitian.....	113
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	114
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	115
10. Hasil Turnitin.....	116

