

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN  
*CUSTOMER TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-*  
*COMMERCE* TIKTOK SHOP**



**SHIVA CARDINA IZHACORI**

**2110280226**

**S1 MANAJEMEN**

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

**SURABAYA**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN  
*CUSTOMER TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-*  
*COMMERCE* TIKTOK SHOP**



**SHIVA CARDINA IZHACORI**

**2110280226**

**S1 MANAJEMEN**

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

**SURABAYA**

**PENGARUH BRAND IMAGE, ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN  
CUSTOMER TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-  
COMMERCE TIKTOK SHOP**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

Oleh:

**Shiva Cardina Izhacori**

**NPM: 21.1.02.80226**

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

**2025**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN  
*CUSTOMER TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-  
*COMMERCE* TIKTOK SHOP**

Dipersiakan dan Disusun oleh:

**SHIVA CARDINA IZHACORI**

NPM: 21.1.02.80226

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 23 Agustus 2025

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Nur Laily, M.Si

2. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Prof. Dr. Suwitho, M.Si.

Prof. Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua Stiesia



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KENYATAAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **SHIVA CARDINA IZHACORI**

NPM : **21.1.02.80226**

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul.

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE* TIKTOK SHOP.**

Diajukan untuk di uji pada tanggal 23 Agustus 2025 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 sebagian 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 diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyantakan 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 oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 30 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



**SHIVA CARDINA IZHACORI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Shiva Cardina Izhacori  
NPM : 2110280226  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 / 2  
Alamat Rumah : Jl. Pulosari 3K/3 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Ari Kuniawati  
Alamat Rumah : Jl. Pulosari 3K/3 Surabaya  
Pekerjaan : Guru SDN Dr. Sutomo V Surabaya

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Gunungsari 3/ 531 Surabaya Tahun 2009-2015
2. Tamat SMP Kartika VI-1 Surabaya Tahun 2015-2018
3. Tamat SMK Negeri 1 Surabaya Tahun 2018-2021
4. Pendidikan Tinggi (PT)

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

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Oleh

**Shiva Cardina Izhacori**

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh *Brand Image*, *Online Customer Review*, dan *Customer Trust* Terhadap Keputusan Pembelian pada *E-Commerce* Tiktok Shop”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian pendidikan Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., C.A, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
3. Dr. Nur Laily, M.Si., selaku dosen wali yang membantu penulisan sampai sejauh ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Terima kasih untuk Ayah penulis Agus Haryoko, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu

mendidik penulis, memotivasi, serta memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana

6. Terima kasih untuk Ibu penulis Ari Kurniawati, beliau selalu menjadi sumber kekuatan dan doa dalam setiap langkah hidup saya. Pengorbanan dan dukungan tiada henti yang telah Ibu berikan sejak awal hingga saya mampu menyelesaikan studi ini.
7. Kepada Kakak kandung penulis Arga Rico Savindra, terima kasih sudah menjadi saudara yang selalu mensupport adiknya agar selalu bersemangat mengerjakan skripsi sampai akhir ini.
8. Kepada Teman Penulis Farid, Fatma, Risma, Geng Badut dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu-persatu terima kasih atas segala bentuk partisipasinya, support, canda dan tawa selama Penulis mengerjakan skripsi ini, kebersamaan kalian penguat dalam setiap langkah. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan ini.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya, 14 Juli 2025

Penulis,

**SHIVA CARDINA IZHACORI**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KENYATAAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
Abstrak .....	xv
Abstract .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	19
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>21</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	21
2.1.1 Kepercayaan Pelanggan .....	21
2.1.2 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	26
2.1.3 <i>Online Customer Review</i> .....	28
2.1.4 <i>Customer Trust</i> .....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Rerangka Pemikiran dan atau Rerangka Konseptual.....	35
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	37
2.4.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	37
2.4.2 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	37
2.4.3 Pengaruh <i>Customer Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	38
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	40
3.1.1 Jenis Penelitian.....	40
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian .....	40
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	41
3.2.2 Teknik Sampling.....	42

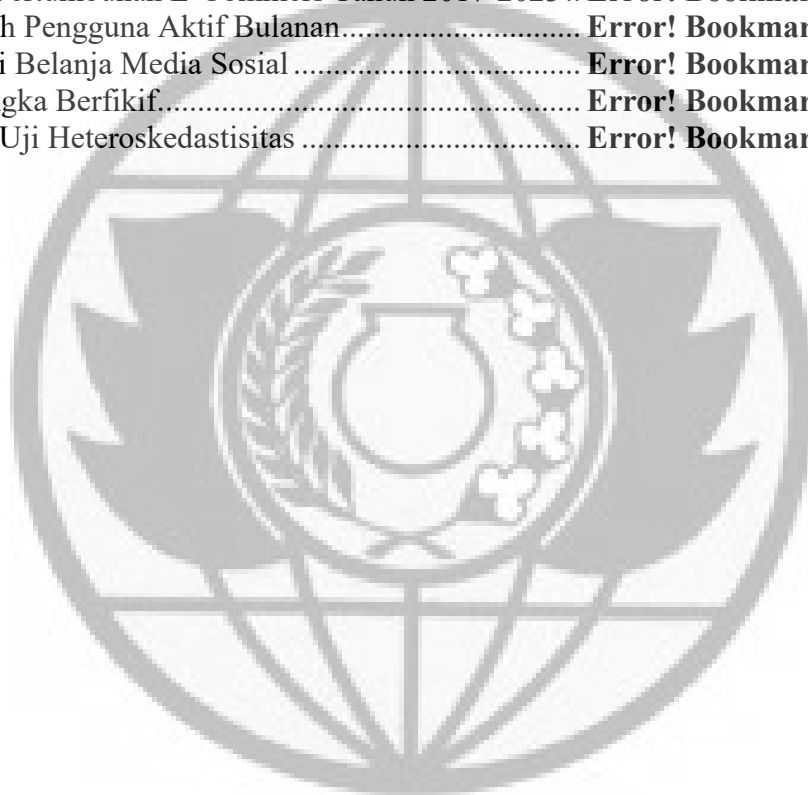
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3.1 Jenis Data .....	43
3.3.2 Sumber Data.....	43
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4.1 Variabel .....	45
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5 Teknik Analisis Data .....	50
3.5.1 Uji Intrument.....	50
3.5.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	51
3.5.3 Analisis Regresi Berganda .....	52
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.5.5 Uji Kelayakan Model .....	54
3.5.6 Uji Hipotesis.....	55
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	57
4.1.2. Deskriptif Karakteristik Responden.....	59
4.2 Analisis Data .....	63
4.2.1 Analisis Data Deskriptif.....	63
4.2.2 Uji Instrumen .....	67
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.2.5 Uji Kelayakan Model.....	73
4.2.6 Uji Hipotesis .....	75
4.3 Pembahasan .....	77
4.3.1 <i>Brand Image</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian..	77
Tiktok Shop.....	77
4.3.2 <i>Online Customer Review</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan...	79
Pelembelian Tiktok Shop.....	79
4.3.3 <i>Customer Trust</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	81
Tiktok Shop.....	81
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
5.1 Simpulan.....	84
5.2 Keterbatasan .....	85
5.3 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88
JADWAL PENELITIAN.....	99
DAFTAR LAMPIRAN.....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Kelebihan dan Kekurangan bertransaksi Online .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3 Skor Skala Likert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4 Tabel Indikator .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5 Karakteristik Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6 Karakteristik Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7 Pembelian pada Tiktok.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8 Tanggapan Responden Terkait <i>Brand Image (BI)</i> ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9 Tanggapan Responden Terkait <i>Online Customer Review (OCR)</i> .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10 Tanggapan Responden Terkait <i>Customer Trust (CT)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
11 Tanggapan Responden Terkait Keputusan Pembelian (KP) .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
12 Uji Validitas Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
13 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
14 Analisis Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
15 Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
16 Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
17 Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
18 Uji R Square .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
19 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Jumlah Pengguna Internet .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2 Data Download Terbanyak di Android dan IOS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3 Data Pertumbuhan E-Commers Tahun 2017-2023 ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4 Jumlah Pengguna Aktif Bulanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5 Survei Belanja Media Sosial .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6 Kerangka Berfikir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Kuesioner Penelitian .....	92
2 : Tabulasi Data .....	99
3 : Jenis Responden.....	104
4 : Deskriptif Variabel.....	105
5 : Uji Intrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6 : Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7 : Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8 : Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9 : Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10 : Uji Heterokedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
11 : Uji Kelayakan Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
12 : Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
13 : Surat Tugas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
14 : Kartu Konsultasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
15: Surat Pernyataan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
16 : Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
17 : Berita Acara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
18 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
19 : Hasil Plagiasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>