

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *MARKETPLACE SHOPEE* DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA AKTIF DI SURABAYA)**



Oleh :

**PANGESTI NURMARDIAH**

**NPM : 21.1.02.80241**

**Program Studi: S1 Manajemen**

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

**2025**

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *MARKETPLACE SHOPEE* DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA AKTIF DI SURABAYA)**



Oleh :

**PANGESTI NURMARDIAH**

**NPM : 21.1.02.80241**

**Program Studi: S1 Manajemen**

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

**2025**

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *MARKETPLACE SHOPEE* DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA AKTIF DI SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**PANGESTI NURMARDIAH**

**NPM: 21.1.02.80241**

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

**2025**

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *MARKETPLACE SHOPEE* DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA AKTIF DI SURABAYA)**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:**

**PANGESTI NURMARDIAH**

**NPM: 21.1.02.80241**

Telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada tanggal 16 Agustus 2025

**Susunan Tim Penguji:**

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

**Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.**


**2. Rika Rahayu, S.M., M.B.A.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing,**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dr. Suhermin, S.E., M.M.**

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

**Ketua STIESIA**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **PANGESTI NURMARDIAH**

N.P.M : **21.1.02.80241**

Menyatakan bahwa skripsi

Dengan judul :

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *MARKETPLACE SHOPEE* DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI (STUDI KASUS PADA MAHASISWA AKTIF DI SURABAYA)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 16 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 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 penulisan 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, 16 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Pangesti Nurmardiah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Pangesti Nurmardih  
NPM : 21.1.02.80241  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 5 Juni 1996  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Jl. Teluk Aru Utara No.61 B Surabaya  
Status : Belum Menikah

### A. ORANG TUA

Nama : Nurachman  
Alamat Rumah/Telepon : Dk. Kenteng RT.1 RW.5, Kel. Pojok,  
Tawang Sari, Kab. Sukoharjo, Jawa Tengah  
Alamat Kantor/Telepon : 0817322129 / 0817592326  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Perak Utara 59 Surabaya Tahun 2008
2. Tamat SMP di SMP Negeri 38 Surabaya Tahun 2011
3. Tamat SMK di SMK Negeri 1 Surabaya Tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2021-2025	-

### C. RIWAYAT PEKERJAAN

<b>Tahun</b>	<b>Bekerja di</b>	<b>Pangkat/Golongan</b>	<b>Jabatan</b>
2017 - 2018	PT. Estitama Maritime, Jakarta Utara	-	Administrasi
2018 - 2019	PT. Jaya Lintas Samudera, Jakarta Utara	-	Accounting
2019 - 2020	PT. Alia Tri Power, Jakarta Utara	-	Accounting
2020 - 2021	PT. Garda Bhakti Nusantara side PT. Indofood Sukses Makmur Tbk. Divisi Bogasari Surabaya	Gada Pratama	Admin Security

### D. RIWAYAT ORGANISASI

<b>Tahun</b>	<b>Nama Organisasi</b>	<b>Jabatan</b>
2007 - 2025	PERKEMI (Persaudaraan Shorinji Kempo Indonesia)	Atlet
2025	PERKEMI Pengurus Kota Surabaya	Pelatih Puslatcab Kota Surabaya Cabor Kempo
2025 - 2029	PERKEMI Pengurus Kota Surabaya	Sekretaris Badan Pengawas Keuangan
2025 - 2029	PERKEMI Pengurus Dojo Perak Surabaya	Bendahara

Dibuat dengan sebenarnya

**PANGESTI NURMARDIAH**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating* Terhadap Keputusan Pembelian Melalui *Marketplace* *Shopee* Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Mediasi”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Ahli Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran STIESIA Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suhermin, S.E., M.M selaku dosen pembimbing tercantik, tersayang, terbaik, yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberikan arahan yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M yang selalu memberikan dukungan tiada henti kepada penulis agar segera terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan berlangsung.
6. Keluargaku tercinta Bapak, Mama, A'a, Tete yang selalu mendoakan dari jauh agar segera menyelesaikan perkuliahan ini. Berkat doa, semangat, dan dukungan yang besar kepada penulis. Penulis ingin mempersembahkan dan memberikan yang terbaik.
7. Seluruh teman - teman SMX Angkatan 2021 yang berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada Gressy, Riska, Dwi, Marully, Audinatul sahabat saya yang menjadi tempat sharing dan bertukar cerita segala permasalahan dan selalu memberikan informasi yang valid semasa perkuliahan.
9. Senpai Sarip, Senpai Ilham, Senpai Budi, Bunda Ludvi, Bunda Ida, Pak Agus Ketum Pengkot Surabaya, dan seluruh Senpai yang sudah mendukung, terima kasih telah memberikan tanggung jawab besar kepada saya sampai skripsi ini agak terhambat tapi gapapa demi Shorinji Kempo kota Surabaya tercinta.
10. Adek-adek ku para Atlet Kempo yang selalu mensupport tiada henti terutama Annisa yang selalu mau ikut menemani ke kampus walaupun masih SMP tapi serasa seumuran, terima kasih selalu menemani walaupun hampir tiap hari ketemu.

11. Untuk orang tersayang yang selalu mensupport dan memberikan semangat tiada henti, walaupun sering marah-marah skripsi ini belum terselesaikan dengan baik karena padatnya kesibukan dan berbagai aktivitas yang tak bisa dihindari. Namun, setiap langkah dan perjuangan ini tidak lepas dari doamu, perhatianmu, dan kesediaan waktumu untuk telfon/video call yang selalu memberikan arahan yang baik itu menjadi alasan untuk terus maju. Terima kasih karena telah menjadi bagian penting dalam proses ini. Semoga hasil akhirnya nanti bisa menjadi kebanggaan kita bersama.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 1 Juni 2025

Pangesti Nur Mardiah

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Praktis .....	11
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	12
1.4.3 Manfaat Kebijakan .....	13
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	13
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	14
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	14
2.1.2 Kepercayaan Pelanggan .....	18
2.1.3 <i>Online Customer Review</i> .....	21

2.1.4 <i>Online Customer Rating</i> .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Rerangka Konseptual .....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	29
2.4.1 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian....	29
2.4.2 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian .....	30
2.4.4 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan	31
2.4.5 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan .	31
2.4.6 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Pelanggan.....	32
2.4.7 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Pelanggan.....	33
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN</b> .....	35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	35
3.1.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian .....	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengambilan Data .....	37
3.3.1 Jenis Data .....	37
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.4.1 Variabel .....	38
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	38
3.5 Uji Instrumen .....	41
3.5.1 Uji Validitas.....	41
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.6 Teknik Analisis Data .....	42

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	43
3.6.2 Analisis Statistik Inferensial .....	43
3.6.3 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	45
3.6.4 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	48
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>50</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	50
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
4.1.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	52
4.1.3 Deskriptif Karakteristik Responden .....	54
4.1.4 Diagram Jalur .....	63
4.1.5 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	64
4.1.6 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ) .....	70
4.1.7 Uji Hipotesis .....	73
4.2 Pembahasan .....	75
4.2.1 Prngaruh <i>Online Customer Review</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	75
4.2.2 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	77
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian .....	78
4.2.4 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	80
4.2.5 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	81
4.2.6 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan Pelanggan .....	83
4.2.7 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan Pelanggan .....	84
<b>BAB 5 : PENUTUP</b> .....	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Keterbatasan .....	87
5.3 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>91</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Skala Likert .....	38
Hasil Pengujian Validitas .....	52
Hasil Pengujian Reliabilitas .....	53
Karakteristik Berdasarkan Semester Perkuliahan .....	54
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	55
Tanggapan Responden Terhadap <i>Online Customer Review</i> .....	57
Tanggapan Responden Terhadap <i>Online Customer Rating</i> .....	59
Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	60
Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	61
Nilai <i>Outer Loading</i> .....	65
Nilai <i>Cross Loading</i> .....	66
Hasil Nilai AVE.....	67
Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	68
Hasil <i>Cronbach Alpha</i> .....	69
Hasil <i>Original Sample</i> .....	70
Hasil <i>Original Sample</i> .....	72
Hasil <i>R-Square</i> .....	73
Hasil <i>P-Value</i> .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
E-Commerce Pengunjung Terbanyak.....	4
Rerangka Konseptual .....	28
Diagram Jalur Model Penuh.....	45
Logo Shopee .....	52
Hasil Output PLS .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Kuesioner Penelitian .....	96
Tabulasi Data.....	100
<i>Frequency Table</i> .....	103
Hasil Uji Diagram Jalur .....	108
Hasil Uji Validitas .....	109
Hasil Uji Validitas Diskriminan .....	110
Hasil Uji Reliabilitas .....	111
Hasil Uji Hipotesis .....	112
Hasil Uji <i>R-Square</i> .....	113
Hasil Uji Instrumen Validitas .....	114
Hasil Uji Instrumen Reliabilitas .....	117
Hasil Deskripsi Responden .....	118
Surat Tugas Bimbingan.....	119
Kartu Konsultasi Bimbingan.....	120
Surat Pernyataan.....	121
Sertifikat Seminar Hasil .....	122
Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	123
Presentase Plagiasi .....	124
Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi .....	128