

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY, ONLINE CUSTOMER RATING,
DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI APLIKASI FORE COFFEE SURABAYA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

ARIF DHIA MISBAHUDDIN

NPM : 21420009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2025

SKRIPSI

**“ PENGARUH E-SERVICE QUALITY, ONLINE CUSTOMER RATING,
DAN ONLINE CUSTOMER RIVIEW TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI APLIKASI FORE COFFEE SURABAYA BARAT ”**

Diajukan oleh :

ARIF DHIA MISBAHUDDIN

NPM : 21420009

TELAH DISETUJUI DAN DI TERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Wiwik Herawati, SE, MM

Tanggal, 12 Agustus 2025

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM

Tanggal, 12 Agustus 2025

SKRIPSI

**“ PENGARUH E-SERVICE QUALITY, ONLINE CUSTOMER RATING,
DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI APLIKASI FORE COFFEE SURABAYA BARAT ”**

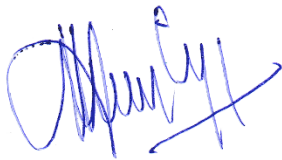
Diajukan oleh :

ARIF DHIA MISBAHUDDIN

NPM : 21420009

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Wiwik Herawati, SE., MM

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Dana Aditya, SE, MBA



Kharis Marpurdianto, M.Hum., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 12 Agustus 2025



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM

Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini terbukti terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika Skripsi digugurkan dan gelar sarjana akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Arif Dhia Misbahuddin

21420009

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *dari E-SERVICE QUALITY, ONLINE CUSTOMER RATING, DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW* terhadap KEPUTUSAN PEMBELIAN di Aplikasi FORE COFFEE Surabaya Barat. Perkembangan pesat teknologi digital telah merubah perilaku konsumen, menjadikan aplikasi daring sebagai kanal utama untuk berinteraksi dan bertransaksi, kualitas layanan, pemberian rating dan pemberian ulasan dibagikan secara daring melalui aplikasi, menjadikan faktor krusial yang mempengaruhi minat beli pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner terhadap konsumen aplikasi Fore Coffee di Surabaya Barat. Data yang didapat diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 20 untuk menghitung uji validitas, reliabilitas, uji regresi linier berganda, dan uji t. temuan dari penelitian ini dapat menjadi masukan untuk Fore Coffee dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif.

Kata kunci : *E – Service Quality, Online Customer Rating, Onlien Customer Review, dan keputusan pembelian*

ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of **E-SERVICE QUALITY, ONLINE CUSTOMER RATING, and ONLINE CUSTOMER REVIEW** on **PURCHASING DECISIONS** for the Fore Coffee application in West Surabaya. The rapid development of digital technology has transformed consumer behavior, making online applications a primary channel for interaction and transactions. The quality of service, customer ratings, and reviews shared online through the application have become crucial factors influencing customer purchase intent. This research employs a quantitative approach by distributing questionnaires to Fore Coffee application consumers in West Surabaya. The collected data will be processed using **SPSS version 20** for validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, and t-tests. The findings of this study are expected to provide strategic input for Fore Coffee in formulating more effective marketing strategies.*

Keywords: *E-Service Quality, Online Customer Rating, Online Customer Review, Purchasing Decisions*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh E-Service Quality, Online Customer Rating, dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Fore Coffee Surabaya Barat". Penyusunan skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen bagi mahasiswa program S-1 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini tentu peneliti menemui kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan, nasehat, dan dukungan dari berbagai pihak penulis. Pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K), FICS selaku rektor di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M. AK selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Bapak Dr. Andrianto Trimarjono, SE., MM selaku dosen wali dan Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

5. Ibu Wiwik Herawati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, kesabaran serta pikirannya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya demi penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama di kampus, dan Seluruh Staff yang telah memberikan pelayanan administrasi selama masa kuliah.
7. Ibu Umi Kabibah beserta Bapak Suyatno, dan adik tersayang Salma, yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Ibu Is Dwi Yuliantina beserta Bapak Sukemi, mas Bimo, mbak Linda, vano, Mas Aditya, mbak Ginja, dan sara, yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyusun skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Sigit, mbak Fifa, dan mas Afta yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
10. Vicky, Deni, Neza, dan Ambar yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
11. Amel, Joshepine, Dwi, Ineke, teman – teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
12. Dan kepada penulis yang telah menyelesaikan skripsi ini dengan semangat yang luar bisa.

Saya menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari penulisan maupun dari sumber – sumber referensi, oleh

karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

Arif Dhia Misbahuddin

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Skripsi	9
 BAB II TELAAH PUSTAKA	 11
2.1 Landasan Teori	11

2.2	Hubungan Antar Variabel.....	25
2.3	Penelitian Terdahulu	26
2.4	Model penelitian	29
2.5	Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Pendekatan Penelitian	31
3.2	Populasi dan Sampel.....	31
3.3	Identifikasi Variabel.....	33
3.4	Definisi Variabel	33
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	35
3.7	Teknik Analisa data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	41
4.2	Deskripsi Kriteria dan Identitas Responden	44
4.3	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian.....	48
4.4	Hasil Analisis Data	58
4.5	Pembahasan	68

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1	kesimpulan	72
5.2	Saran	72
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN Kuesioner Penelitian		78
LAMPIRAN DATA RESPONDEN		84
LAMPIRAN OLAH DATA SPSS.....		98

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	37
Tabel 4. 1 Kriteria Responden	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4. 4 karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4. 5 Respon Terhadap (X1) E-Service Quality	49
Tabel 4. 6 Respon Terhadap (X2) Online Customer Rating.....	52
Tabel 4. 7 Respon Terhadap (X3) Online Customer Review	54
Tabel 4. 8 Respon Terhadap (Y) Keputusan Pembelian	56
Tabel 4. 9 Uji Validitas E – Service Quality (X1)	58
Tabel 4. 10 Uji Validitas Online Customer Rating (X2)	59
Tabel 4. 11 Uji Validitas Online Customer Review (X3).....	59
Tabel 4. 12 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	60
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Variabel E – Service Quality (X1).....	61
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel Online Customer Rating (X2).....	61
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Online Customer Review (X3)	62
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	62
Tabel 4. 17 Analisis Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4. 18 Tabel Hasil Uji t.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tempat Usaha Makanan dan Minum di 10 Provinsi di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2 Data Penjualan Kedai Kopi	2
Gambar 4. 1 Logo Fore Coffee	43