

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KERTAS HVS SINAR
DUNIA PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA WAHANA ATK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:
CICI RETNO WAHYUNINGTIAS
NPM : 18420004

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cici Retno Wahyuningtias

NPM : 18420004

Alamat : Jl Lidah Wetan Gg IX No 6B Kec. Lakarsantri Kota Surabaya

Program studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KERTAS HVS SINAR DUNIA PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA WAHANA ATK**" bebas plagiat

Surabaya,

Yang membuat pernyataan



Cici Retno Wahyuningtias

NPM : 18420004

SKRIPSI

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KERTAS HVS SINAR
DUNIA PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA WAHANA ATK**

Diajukan Oleh:

CICI RETNO WAHYUNINGTIAS

NPM : 18420004

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

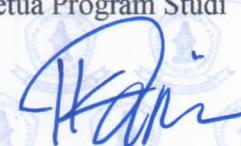
Dosen Pembimbing



Maqbula Arochman, SE., M.Ak

Tanggal, 13 Januari 2022

Ketua Program Studi



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Tanggal, 13 Januari 2022

SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING DAN HARGA* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KERTAS HVS SINAR DUNIA PADA *E-COMMERCE TOKOPEDIA WAHANA ATK*

Dipersiapkan dan disusun Oleh:

CICI RETNO WAHYUNINGTIAS

NPM : 18420004

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Maqbula Arochman, SE., M.Ak

Ketua Tim Penguji

Bambang Setyadarma, SE., M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain

Hendra Prasetya, S.E., M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 2-2-2022

Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Kata Pengantar

Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan serta ketabahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh *Online Customer Review, Rating* dan Harga terhadap Keputusan Pembelian produk kertas HVS Sinar Dunia pada *E-Commerce* Tokopedia Wahana Atk. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada beberapa pihak yang telah memberikan bantuan atas selesainya skripsi ini. Berikut pihak-pihak yang bersangkutan :

1. Bapak Prof Dr.H Widodo Ario Kentjono,dr. Sp. HTH-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Maqbula Arochman, SE., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan serta mendukung penulis hingga skripsi ini selesai.

5. Ibu Louren selaku Pemilik Toko Wahana ATK yang mengizinkan saya menyebarluaskan kuesioner serta mendapat data yang dibutuhkan dalam skripsi ini.
6. Semua Bapak Ibu Dosen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat serta kesabaran dalam mengajar.
7. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan semangat, dukungan serta do'anya. Terima kasih banyak ayah ibu, maaf Cici belum bisa membalas budi kebaikan yang selalu diberikan selama ini.
8. Mas Fereza yang selalu menemani dan selalu ada selama 6 tahun ini yang membantu dan mensupport dalam hal apapun karena pasti tidak cukup kalau disebutkan satu-satu, semoga kebaikan mas dibalas sama Allah Swt.
Aamiin
9. Mbak Vira dan Team Liburan Loss yang selalu ada semenjak kuliah, ada tugas selalu mengerjakan bersamaan, selalu diskusi, dan selalu saling memberikan semangat supaya skripsi selesai tepat waktu, terima kasih banyak selalu ada disetiap saat setiap waktu, semoga lulus kuliah masih dapat liburan dan bersilahturahmi kembali.
10. Mbak Shofie, Eny dan Mas Budi terimakasih sudah menjadi rekan kerja wahana yang selalu membantu pekerjaan saat sedang sibuk mengurus kuliah. Semoga sehat selalu tetap semangat walau keadaan sedang pamdemik seperti ini. Semangat yukkk 2022 lembur terus yahh jangan lupa mie ayam setelah event tanggal cantik.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari sempurna dan mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Januari 2022

Penyusun.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
2.1. Landasan Teori	12

2.1.1. Perilaku Konsumen	12
2.1.2. Keputusan Pembelian.....	14
2.1.2.1. Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	14
2.1.2.2. Indikator Keputusan Pembelian.....	16
2.1.3. <i>Online Customer Review</i>	17
2.1.3.1. Indikator <i>Online Customer Review</i>	21
2.1.4. <i>Rating</i>	22
2.1.4.1. Indikator <i>Rating</i>	24
2.1.5. Harga	25
2.1.5.1. Indikator Harga.....	26
2.2. Hubungan Antar Variabel	27
2.2.1. Pengaruh <i>Online Customer Review</i> (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	27
2.2.2. Pengaruh <i>Rating</i> (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	27
2.2.3. Pengaruh Harga (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	28
2.3. Penelitian Sebelumnya	28
2.4. Hipotesis dan Model Analisis.....	30
2.4.1. Hipotesis.....	30
2.4.2. Model Analisis	31

BAB III.....	32
3.1. Pendekatan Penelitian.....	32
3.2. Ruang Lingkup Analisis	32
3.3. Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1. Populasi	32
3.3.2. Sampel.....	32
3.4. Identifikasi Variabel	34
3.5. Definisi Operasional Variabel	34
3.6. Jenis dan Sumber Data	36
3.7. Prosedur Pengumpulan Data	37
3.8. Teknik Analisis.....	37
3.8.1. Uji Kualitas Data.....	37
3.8.2. Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.8.3. Pengujian Model dan Hipotesis.....	39
BAB IV	41
4.1. Hasil penelitian	41
4.1.1. Gambaran umum	41
4.1.2. Analisis deskriptif	43
4.1.3. Analisis inferesial	53
4.2. Pembahasan	60

4.2.1. Pengaruh <i>Online Customer Review</i> terhadap keputusan pembelian produk HVS Sinar Dunia pada <i>E-Commerce</i> Tokopedia Wahana Atk.....	60
4.2.2. Pengaruh <i>Rating</i> terhadap keputusan pembelian produk HVS Sinar Dunia pada <i>E-Commerce</i> Tokopedia Wahana Atk.....	61
4.2.3. Pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian produk HVS Sinar Dunia pada <i>E-Commerce</i> Tokopedia Wahana Atk.....	62
BAB V	64
5.1. Simpulan.....	64
5.2. Saran	64
5.3. Keterbatasan penelitian.....	66
Daftar Pustaka	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	28
Tabel 4.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Identitas Responden berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.4 Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Identitas Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian	45
Tabel 4.6 Variabel <i>Online Customer Review</i>	46
Tabel 4.7 Variabel <i>Rating</i>	48
Tabel 4.8 Variabel Harga	49
Tabel 4.9 Variabel Keputusan Pembelian	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Proyeksi Penjualan pada <i>E-Commerce</i> di Asia Tenggara 2021	2
Gambar 1.2 : Pengunjung Web Bulanan	4
Gambar 1.3 : Data penjualan kertas HVS Wahana Atk	6
Gambar 4.1 : Kurva Uji F	57
Gambar 4.2 : Kurva Uji T untuk Variabel <i>Online Customer Review</i> (X1)	58
Gambar 4.3 : Kurva Uji T untuk Variabel <i>Rating</i> (X2)	59
Gambar 4.4 : Kurva Uji T untuk Variabel Harga (X3)	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Deskriptif Berdasarkan Karakteristik Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel *Online Customer Review, Rating, Harga dan Keputusan Pembelian*

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 8 Hasil Uji F

Lampiran 9 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran 10 Tabel Pengujian Nilai F dan T

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING DAN HARGA*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KERTAS HVS SINAR
DUNIA PADA *E-COMMERCE TOKOPEDIA WAHANA ATK***

ABSTRAK

Penjualan menggunakan *E-Commerce* pada tahun 2021 mengalami peningkatan yang signifikan Tokopedia merupakan salah satu *E-Commerce* yang besar dengan pengunjung web terbanyak di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Online Customer Review (X1), Rating (X2), dan Harga terhadap Keputusan Pembelian (Y) Produk Kertas HVS Sinar Dunia pada *E-Commerce* Tokopedia Wahana Atk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada 69 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 20 dalam mengolah datanya.

Hasil penelitian menunjukkan *Online Customer Review, Rating* dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Produk Kertas HVS Sinar Dunia pada *E-Commerce* Tokopedia Wahana Atk. Online Customer Review dan Rating secara parsial berpengaruh signifikan sedangkan variabel Harga tidak berpengaruh signifikan.

Kata kunci : Online Customer Review, Rating, Harga dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Selling using *E-Commerce* in 2021 significantly becomes increased. Tokopedia is one of the largest *E-Commerce* sites with the most web visitors in Indonesia. This study aims to determine Online Customer Review (X1), Rating (X2), and Price of Purchasing Decision (Y) of Sinar Dunia HVS Paper Products on *E-Commerce* Tokopedia Wahana Atk. This study utilizes quantitative method by employing questionnaires to 69 respondents. The technique utilized in sampling is *non-probability sampling*, while the data analysis technique utilized in this study is multiple linear regression analysis with the support of SPSS 20 in processing the data.

The result indicates that Online Customer Reviews, Ratings and Prices simultaneously possess a significant effect on the Purchasing Decision of Sinar Dunia HVS Paper Products on *E-Commerce* Tokopedia Wahana Atk. In addition, Online Customer Reviews and Ratings partially possess a significant effect, while Price variables possess no significant effect.

Keywords: *Online Customer Review, Rating, Price and Purchasing Decision*