

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, RATING TOKO, DAN  
HARGA TERHADAP MINAT PEMBELIAN DI *MARKETPLACE*  
TOKOPEDIA**

**(Studi pada Konsumen Tokopedia di Kota Banyuwangi)**

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



Diajukan Oleh:  
**CINDY LAURENA**  
NPM 18420127

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2022**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Nama : Cindy Laurena  
NPM : 18420127  
Alamat : Dusun Petahunan RT 01 RW 03, Desa Jajag, Kecamatan  
Gambiran, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur-68486  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Online Customer Review, Rating Toko, dan Harga Terhadap Minat Pembelian di Marketplace Tokopedia (Studi pada Konsumen Tokopedia di Kota Banyuwangi)”** bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 31 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Cindy Laurena

18420127

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING TOKO, DAN

HARGA TERHADAP MINAT PEMBELIAN

(STUDI PADA KONSUMEN TOKOPEDIA DI KOTA BANYUWANGI)

Diajukan oleh :

CINDY LAURENA

NPM : 18420127

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. KRISTININGSIH., SE., Msi

Tanggal, 7-7-2022

NIK/NIP. 98283-ET

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. KRISTININGSIH., SE., Msi

Tanggal, 7-7-2022

NIK/NIP. 98283-ET

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, RATING TOKO DAN**  
**HARGA TERHADAP MINAT PEMBELIAN DI *MARKETPLACE***  
**TOKOPEDIA**  
**(STUDI PADA KONSUMEN TOKOPEDIA DI KOTA BANYUWANGI)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**  
**CINDY LAURENA**  
NPM : 18420127

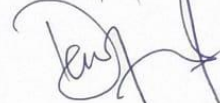
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si

Anggota Dewan Penguji Lain



Dewi Nuraini, SE..M.SM



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi

Tanggal,.....



DR. Kristiningsih, S.E., M.Si  
Ketua Program Studi

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur tercurahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Online Customer Review, Rating Toko, dan Harga Terhadap Minat Pembelian Pada Marketplace Tokopedia (Studi pada konsumen Tokopedia di Kota Banyuwangi)”.

Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan bagi umat manusia didunia.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan dari pada kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan dukungan dari semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini, tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KI (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 Maqbulla Arochman, SE, M.Ak., selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

5. Ibu Dr. Kristiningsih, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dengan meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran kepada saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak memberikan bantuan selama proses perkuliahan kepada penulis.
7. Orang tua tercinta Bapak Sudiyono dan Ibu Suprapti, serta Adik saya Kevin Nizam Ramadhan dan Saudara-saudara saya yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada saya selama mengerjakan skripsi hingga selesai.
8. Terimakasih kepada Bapak Jarmani S.Pd., M.Pd selaku Pembina UKM Karawitan dan Tari Kusuma Laras Ati dan Mas Sutrisno Budi S.H., M.H selaku pendiri UKM Karawitan dan Tari Kusuma Laras Ati dan UKM Persaudaraan Setia Hati Terate yang telah memberi motivasi dan semangat selama saya di UKM.
9. Tak pernah lupa saya ucapkan banyak terima kasih untuk Risqi Darma Putra sebagai teman hidup yang selalu memberikan semangat dan menemani saya selama mengerjakan skripsi.
10. Terima kasih kepada Dellya Hoven Berliani dan Revinda Oktavia selalu menghibur disaat saya terpuruk dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi.
11. Terimakasih kepada Lelly, Amanatus, Amilia, Alfian dan Wahyu selaku teman-teman pejuang skripsi yang tidak pernah berhenti mengingatkan dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi.

12. Teman-teman SC UKM Karawitan dan Tari Kusuma Laras Ati, Anin, Reva, Aida, Rima, Tomi, Nopik, Fainur, Diana, Amay, Anam yang selalu mendukung dan membantu penulis selama perkuliahan dan di Organisasi.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini, kritik dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak.

Terima Kasih.

Surabaya, 21 Juni 2022

Penulis

( Cindy Laurena )

## DAFTAR ISI

<b>SURAT BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>10</b>
<b>TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.1 Pemasaran.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.2 Manajemen Pemasaran.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.3 <i>E-Commerce</i>.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.4 <i>Marketplace</i>.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.5 <i>Online Customer Review</i>.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.6 <i>Indikator Online Customer Review</i>.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.7 Rating Toko.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.8 Indikator Rating Toko.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.9 Harga.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.10 Indikator Harga.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.11 Minat Beli.....</b>	<b>18</b>



2.1.12	Indikator Minat Beli.....	20
2.1.13	Hubungan Antar Variabel.....	20
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	22
2.3	Hipotesis dan Model Analisis.....	23
2.3.1	Hipotesis.....	23
2.3.2	Model Analisis.....	24
<b>BAB III.....</b>		<b>25</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>25</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	25
3.2	Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1	Populasi.....	25
3.2.2	Sampel.....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	28
3.5.1	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5.2	Skala Pengukuran.....	38
3.6	Uji Instrumental Data.....	38
3.6.1	Uji Validitas.....	38
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	39
3.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.8	Uji Hipotesis.....	40
3.8.1	Uji t (Parsial).....	41
3.8.2	Uji F (Simultan).....	42
<b>BAB IV.....</b>		<b>43</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
4.1.1	Sejarah Singkar Tokopedia.....	43
4.1.2	Visi dan Misi PT. Tokopedia.....	44
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Tokopedia.....	44
4.2	Hasil Penelitian.....	47

4.2.1	Karakteristik Reponden.....	47
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.2.2	Analisis Deskriptif.....	49
4.2.2.1	Analisa Responden Terhadap <i>Online Customer Review</i> .....	49
4.2.2.2	Analisa Responden Terhadap Rating Toko.....	50
4.2.2.3	Analisa Responden Terhadap Harga.....	51
4.2.2.4	Analisa Responden Terhadap Minat Pembelian.....	52
4.3	Analisis Data.....	52
4.3.1	Uji Validitas.....	52
4.3.1	Uji Reliabilitas.....	53
4.4	Analisis Regresi Berganda.....	54
4.5	Uji Hipotesis.....	55
4.5.1	Uji T (Parsial).....	55
4.5.2	Uji F (Simultan).....	57
4.6	Pembahasan.....	59
BAB V.....		61
SIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1	Simpulan.....	61
5.2	Saran.....	62
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		64
LAMPIRAN.....		67

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1 Definisi Operasional.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.4 Kriteria Skor Tanggapan Responden.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Online Customer.....</b>	<b>59</b>
<b>Review.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Rating Toko.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Harga.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Minat Pembelian.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.12 Hasil Uji t (Uji Parsial).....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan).....</b>	<b>70</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1 Model Analisis .....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tokopedia.....</b>	<b>53</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1 KUISIONER**

**LAMPIRAN 2 PENELITIAN TERDAHULU**

**LAMPIRAN 3 TABULASI DATA**

**LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

**LAMPIRAN 5 UJI REGRESI BERGANDA**

**LAMPIRAN 6 UJI T TABEL**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh online customer review, rating toko, dan harga terhadap minat pembelian di marketplace Tokopedia di Kota Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan subjek konsumen Tokopedia di Kota Banyuwangi dan data analisis menggunakan analisis kuantitatif dengan teknik analisa menggunakan analisis linier berganda. Data diperoleh dengan teknik purposive sampling dan peneliti menyebarkan kuesioner pada responden yang tinggal di Banyuwangi dan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa online customer review tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat pembelian di marketplace Tokopedia di Kota Banyuwangi. Rating toko tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat pembelian di marketplace Tokopedia di Kota Banyuwangi. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian di marketplace Tokopedia.

**Kata Kunci** : Online Customer Review, Rating Toko, Harga, Minat Pembelian

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of online customer reviews, store ratings, and prices on purchase interest in the Tokopedia marketplace in Banyuwangi City. This study used Tokopedia consumer subjects in Banyuwangi City and analysis data using quantitative analysis using multiple linear analysis techniques. Data were obtained by purposive sampling technique and researchers distributed questionnaires to respondents who lived in Banyuwangi and a sample of 100 respondents. The results of this study indicate that online customer reviews do not have a positive and significant effect on purchase interest in the Tokopedia marketplace in Banyuwangi City. Store ratings do not have a positive and significant effect on purchase interest in the Tokopedia marketplace in Banyuwangi City. Price has a positive and significant effect on purchase interest in Tokopedia marketplace.*

***Keywords : Online Customer Review, Store Rating, Price, Purchase Interest***