

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *REVIEW*
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SECARA *ONLINE* PADA *MARKETPLACE* SHOPEE DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Rut Asianti Nainggolan
190910211**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *REVIEW*
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SECARA *ONLINE* PADA *MARKETPLACE* SHOPEE DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Rut Asianti Nainggolan
190910211**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rut Asianti Nainggolan

NPM : 190910211

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Produk Dan *Review* Produk Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* Pada *Marketplace* Shopee Di Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 19 Januari 2024



Rut Asianti Nainggolan

190910211

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *REVIEW*
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SECARA *ONLINE* PADA *MARKETPLACE* SHOPEE DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Rut Asianti Nainggolan
190910211**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 19 Januari 2024



**David Humala Sitorus., S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas produk dan *review* produk terhadap keputusan pembelian secara *online* pada *marketplace* Shopee di Kota Batam. Populasi yang akan diteliti mencakup pengguna atau konsumen yang telah melakukan pembelian produk secara *online* melalui Shopee selama tahun 2023, dengan jumlah yang tidak dapat dipastikan secara pasti. Untuk menentukan sampel, digunakan rumus *Lamshow*, yang menghasilkan pemilihan 100 responden melalui metode *purposive sampling*. Proses analisis data melibatkan penggunaan regresi linier berganda, yang mencakup serangkaian langkah seperti uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki besaran pengaruh 57,2% terhadap keputusan pembelian. *Review* produk memiliki besaran pengaruh 24,1%. Temuan dari koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas produk dan *review* produk dapat menjelaskan 70,7% variasi dalam keputusan pembelian. Lebih lanjut, uji t dan uji F mengonfirmasi bahwa kualitas produk dan *review* produk memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun secara simultan, terhadap keputusan pembelian secara *online* pada *marketplace* Shopee di Kota Batam.

Kata Kunci: Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, *Review* Produk.

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of exploring the influence of product quality and product reviews on online purchasing decisions on the Shopee marketplace in Batam City. The population to be studied includes users or consumers who have purchased products online via Shopee during 2023, the number of which cannot be ascertained with certainty. To determine the sample, the Lameshow formula was used, which resulted in the selection of 100 respondents through the purposive sampling method. The data analysis process involves the use of multiple linear regression, which includes a series of steps such as data quality testing, classical assumption testing, and hypothesis testing. The results of multiple linear regression analysis show that product quality has an influence of 57.2% on purchasing decisions. Product reviews have an influence size of 24.1%. The findings from the coefficient of determination (R^2) show that overall, product quality and product reviews can explain 70.7% of the variation in purchasing decisions. Furthermore, the t test and F test confirm that product quality and product reviews have a positive and significant influence, both partially and simultaneously, on online purchasing decisions on the Shopee marketplace in Batam City.

Keywords: *Product Quality, Product Reviews, Purchase Decisions.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak David Humala Sitorus., S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 19 Januari 2024



Rut Asianti Nainggolan



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Secara Teoritis.....	9
1.6.2 Secara Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Produk	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	12
2.1.1.2 Kelompok Produk	13
2.1.1.3 Perspektif Kualitas Produk.....	14
2.1.1.4 Aspek Kualitas Produk	16
2.1.1.5 Indikator Kualitas Produk	18
2.1.2 <i>Review</i> Produk.....	20
2.1.2.1 Pengertian <i>Review</i> Produk.....	20
2.1.2.2 Faktor <i>Review</i> Produk	21
2.1.2.3 Fungsi <i>Review</i> Produk.....	23
2.1.2.4 Tujuan <i>Review</i> Produk	24
2.1.2.5 Indikator <i>Review</i> Produk	26
2.1.3 Keputusan Pembelian	28
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	28
2.1.3.2 Faktor Keputusan Pembelian	29
2.1.3.3 Tahapan Keputusan Pembelian	30
2.1.3.4 Keterlibatan Konsumen Dalam Pembuatan Keputusan Pembelian	32
2.1.3.5 Indikator Keputusan Pembelian	33
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	37

2.3.2	Pengaruh <i>Review</i> Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	38
2.4	Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Sifat Penelitian.....	40
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	41
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	41
3.3.2	Periode Penelitian.....	41
3.4	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	42
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	43
3.5	Sumber Data.....	44
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.7.1	Variabel Independen (X).....	46
3.7.2	Variabel Dependen (Y).....	47
3.8	Metode Analisis Data.....	48
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif.....	48
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	49
3.8.2.1	Uji Validitas.....	49
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	52
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas.....	53
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	54
3.8.4	Uji Pengaruh.....	54
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	55
3.9	Uji Hipotesis.....	56
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	56
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	63
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	64
4.3.1	Deskriptif Kualitas Produk (X1).....	64
4.3.2	Deskriptif <i>Review</i> Produk (X2).....	65
4.3.3	Deskriptif Keputusan Pembelian (Y).....	67
4.4	Analisis Data.....	68
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	68

4.4.1.1 Uji Validitas	68
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	70
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	71
4.4.2.1 Uji Normalitas	71
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	73
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	74
4.4.3 Uji Pengaruh.....	75
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	77
4.5 Pengujian Hipotesis.....	78
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	78
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	79
4.6 Pembahasan.....	80
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	80
4.6.2 Pengaruh <i>Review</i> Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	81
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk Dan <i>Review</i> Produk Terhadap Keputusan Pembelian	82
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram	71
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan <i>Normal P-P Plot</i>	72
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung <i>E-Commerce</i> Kuartal II Tahun 2023	3
Tabel 1.2 Survei Ipsos Berdasarkan Kualitas Produk <i>E-Commerce</i> Indonesia.....	4
Tabel 1.3 Rating <i>E-Commerce</i>	5
Tabel 1.4 Jumlah Pengunjung Shopee Berdasarkan Kuartal.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kuesioner.....	46
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala.....	49
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	63
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	64
Tabel 4.6 Deskriptif Kualitas Produk.....	64
Tabel 4.7 Deskriptif <i>Review</i> Produk.....	66
Tabel 4.8 Deskriptif Keputusan Pembelian.....	67
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	68
Tabel 4.10 Uji Validitas <i>Review</i> Produk (X2).....	69
Tabel 4.11 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	69
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	73
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	77
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Parsial).....	78
Tabel 4.18 Hasil Uji f (Simultan).....	79

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus <i>Lameshow</i>	43
Rumus 3.2 Rentang Skala	48
Rumus 3.3 <i>Pearson Correlation</i>	50
Rumus 3.4 <i>Alpha Crobach</i>	51
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda.....	55
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	56
Rumus 3.7 Uji t	57
Rumus 3.8 Uji f.....	58