

PENGARUH *CUSTOMER REVIEW*, *CUSTOMER RATING*, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA (STUDI KASUS DI BATAM)

SKRIPSI



Oleh:

Matius

210910023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

PENGARUH *CUSTOMER REVIEW*, *CUSTOMER RATING*, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA (STUDI KASUS DI BATAM)

SKRIPSI

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



Oleh:

Matius

210910023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Matius
NPM : 210910023
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH CUSTOMER REVIEW, CUSTOMER RATING, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
TOKOPEDIA (STUDI KASUS DI 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 .



210910023

**PENGARUH CUSTOMER REVIEW, CUSTOMER
RATING, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA
(STUDI KASUS DI BATAM)**

SKRIPSI

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

**Oleh
Matius
210910023**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 10 Februari 2025



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing**



Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer review*, *customer rating*, dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, melibatkan 100 responden didapat dari menggunakan rumus *lemeshow*. Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS, dengan menggunakan teknik analisis data meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil regresi linear berganda, *customer review* (X1) memiliki pengaruh 31,1% atau 0,331 terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia di Kota Batam, dan pada *customer rating* (X2) mempunyai pengaruh sebesar 0,382 atau 38,2% terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia di Kota Batam, dan pada variabel kepercayaan (X3) memiliki pengaruh sebesar 0,582 atau 58,2% terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia di Kota Batam. Secara keseluruhan *customer review*, *customer rating*, dan kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan sebesar 58,2% terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia di Kota Batam, seperti hasil yang ditemukan pada koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *customer review*, *customer rating*, dan kepercayaan secara parsial ataupun simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia di Kota Batam.

Kata Kunci : *Customer Review*, *Customer Rating*, Kepercayaan, Keputusan Pembelian

Abstract

This research aims to determine the influence of customer reviews, customer ratings, and trust on purchasing decisions at Tokopedia in Batam City. This research uses a data collection technique with a questionnaire, involving 100 respondents obtained using the Lemeshow formula. Data were analyzed using the SPSS application, using data analysis techniques including descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, influence tests, and hypothesis tests. Based on the results of multiple linear regression, customer reviews (X1) have an influence of 31.1% or 0.331 on purchasing decisions at Tokopedia in Batam City, and customer ratings (X2) have an influence of 0.382 or 38.2% on purchasing decisions at Tokopedia in Batam City, and the trust variable (X3) has an influence of 0.582 or 58.2% on purchasing decisions at Tokopedia in Batam City. Overall, customer reviews, customer ratings and trust have a significant influence of 58.2% on purchasing decisions at Tokopedia in Batam City, as shown in the results found in the coefficient of determination (R²). Based on this research, it can be concluded that customer reviews, customer ratings, and trust partially or simultaneously have a significant influence on purchasing decisions at Tokopedia in Batam City.

Keywords: *Customer Review, Customer Rating, Trust, Purchasing Decision*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Review*, *Customer Rating*, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia (Studi Kasus Di Batam)”. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan studi Strata 1 (S1) di Universitas Putera Batam.

Dalam Menyusun proposal ini penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya 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 Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing saya selama proses penyusunan skripsi.
5. Orang Tua yang selalu memberi dukungan kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Universitas Putera Batam dan teman-teman seangkatan.
7. Responden yang telah membantu proses penyusunan skripsi.

Batam, 7 Februari 2025



MATIUS



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.6.1 Manfaat Teoritis	14
1.6.2 Manfaat Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Kajian Teori.....	17
2.1.1 <i>Customer Review</i>	17
2.1.2 <i>Customer Rating</i>	22
2.1.3 Kepercayaan	26
2.1.4 Keputusan Pembelian	30
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Berfikir.....	42
2.3.1 Pengaruh Variabel <i>Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian	42
2.3.2 Pengaruh Variabel <i>Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
2.3.3 Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	43
2.3.4 Pengaruh Variabel <i>Customer Review</i> , <i>Customer Rating</i> , dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
2.4 Hipotesis Penelitian.....	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Sifat Penelitian	46
3.3 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian	47
3.3.1 Lokasi Penelitian	47
3.3.2 Periode Penelitian.....	47
3.4 Defenisi Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	48
3.4.1 Defenisi Variabel.....	48
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	49
3.5 Populasi dan Sampel	50
3.5.1 Populasi	50
3.5.2 Teknik Pengumpulan Jumlah Sampel	51
3.5.3 Teknik Sampling	52
3.6 Jenis dan Sumber Data	52
3.6.1 Jenis Data	52
3.6.2 Sumber Data	53
3.7 Metode Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.8 Metode Analisa Data	54
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.8.2 Uji Kualitas Data	55
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.8.4 Uji Pengaruh.....	59
3.8.5 Uji Hipotesis.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1 Sejarah Objek Penelitian	63
4.1.2 Logo Perusahaan	64
4.1.3 Visi dan Misi Objek Penelitian	64
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	64
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	67

4.3.1	Variabel <i>Customer Review</i> (X1)	67
4.3.2	Variabel <i>Customer Rating</i> (X2)	68
4.3.3	Variabel kepercayaan (X3).....	70
4.3.4	Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	71
4.4	Analisis Data	73
4.4.1	Uji Kualitas Data	73
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	75
4.4.3	Uji Pengaruh.....	78
4.5	Pengujian Hipotesis	80
4.5.1	Hasil Uji t	80
4.5.2	Hasil Uji F	81
4.6	Pembahasan	82
4.6.1	Pengaruh <i>Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	82
4.6.2	Pengaruh <i>Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	83
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	83
4.6.4	Pengaruh <i>Customer Review</i> , <i>Customer Rating</i> , dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	84
4.7	Implikasi Penelitian	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Simpulan.....	87
5.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN		
LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PENELITIAN		
LAMPIRAN 4 HASIL TURNITIN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Logo Tokopedia.....	5
Gambar 1. 2	Review dan Rating pada Seller Tokopedia.....	7
Gambar 1. 3	Review dan Rating pada Tokopedia	8
Gambar 1. 4	Review dan Rating Platform Tokopedia	10
Gambar 1. 5	Top Brand Award 2024	11
Gambar 2. 1	Kerangka Berfikir	44
Gambar 4. 1	Logo Perusahaan.....	64
Gambar 4. 2	Diagram Histogram	75
Gambar 4. 3	Diagram Normal P-Plot	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneltian Terdahulu.....	37
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	48
Tabel 3. 2 Tabel Definisi Operasional Variabel	50
Tabel 3. 3 Skala Likert	54
Tabel 3. 4 Klasifikasi Rentang Skala	55
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 2 Usia.....	65
Tabel 4. 3 Pekerjaan	66
Tabel 4. 4 Rentang Skala.....	67
Tabel 4. 5 Jawaban Kuesioner X1	68
Tabel 4. 6 Jawaban Kuesioner X2	69
Tabel 4. 7 Jawaban Kuesioner X3	71
Tabel 4. 8 Jawaban Kuesioner Y	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Data	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Realibilitas	74
Tabel 4. 11 One Sample KS	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4. 15 Hasil Uji R2.....	80
Tabel 4. 16 Hasil Uji t	80
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	81

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Lemeshow.....	51
Rumus 3. 2 Rumus Rentang Skala.....	54
Rumus 3. 3 Pearson Correlation.....	56
Rumus 3. 4 Alpha Cronbach	57
Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda.....	59
Rumus 3. 6 T hitung.....	60
Rumus 3. 7 F hitung	61