

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi Kasus Pada Pengguna Shopee Mahasiswa Manajemen UMY)

THE EFFECT OF ONLINE CUSTOMER REVIEW, ONLINE CUSTOMER RATING AND E-TRUST AS MEDIATING VARIABLE TOWARD ONLINE PURCHASE DECISION ON SHOPEE MARKETPLACE

(Study on UMY Student Shopee User)



Disusun Oleh:
Irma Meganugrahanti
(20170410063)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : IRMA MEGANUGRAHANTI

Nomer mahasiswa : 20170410063

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW, ONLINE CUSTOMER RATING* DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE PADA MARKETPLACE SHOPEE* (STUDI KASUS PADA PENGGUNA SHOPEE MAHASISWA MANAJEMEN UMY)" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 13 Januari 2022


Irma Meganugrahanti

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kemudahan, kesehatan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi sehingga dapat menyelesaikan dengan lancar.
2. Untuk kedua orangtua saya, Ibu Murti Sulistyowati dan Ayah Rianto Atmoko yang selalu memberikan support semangat dan motivasi untuk mengerjakan skripsi ini.
3. Untuk kedua kakak perempuan saya Aria Murti Pandamsih dan Anisa Rahmawati yang telah memberikan rasa untuk tetap semangat dan pantang menyerah dalam mengerjakan skripsi.
4. Untuk Dosen Pembimbing tercinta yaitu Bapak Sutrisno Wibowo yang senantiasa tanpa bosan membimbing saya.
5. Untuk Geng Stress Kids (Kak Anas, Kak Ola, Kak Tata) yang senantiasa selalu memberikan support berupa semangat dan selalu membantu saya dalam mengerjakan skripsi.
6. Untuk Tyas Sekte (Vina dan Icha) dan Upik Abu Squad yang senantiasa memberikan support berupa semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Untuk Bu Sri (Ibu kos) yang selalu menemani saya mengerjakan skripsi, memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Online Customer Review*, *Online Customer Rating* dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi terhadap Keputusan Pembelian *Online* pada *Marketplace Shopee*”. Usulan penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mengajukan skripsi dan mendapatkan gelar sarjana ekonomi. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat mengetahui pengaruh apa saja yang terdapat *Online Customer Review*, *Online Customer Rating*, Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian di Shopee.

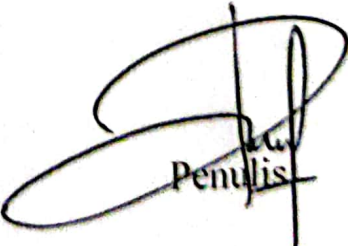
Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memimpin fakultas tempat penulis menuntut ilmu.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si, selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah yang telah memimpin prodi tempat penulis menuntut ilmu.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan membagikan ilmunya kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ayah, Ibu dan semua pihak yang telah memberikan dorongan dan perhatian dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Demikian rasa terimakasih yang bisa penulis sampaikan. Penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan baik dalam susunan kata, kalimat ataupun sistematika pembahasan yang terdapat pada skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan wawasan bagi para pembaca. Semoga pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini dapat dibalas kebaikan yang melimpah. Amin yaa Rabbal 'alamin.

Yogyakarta, 13 Januari 2022



Penulis

Irma Meganugrahanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
C. Pengembangan Hipotesis.....	23
D. Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	32
B. Jenis Data	32
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	33

D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
F. Uji Kualitas Instrumen	36
G. Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
B. Hasil Penyebaran Kuesioner	43
C. Gambaran Umum Subjek Penelitian	43
D. Statistik Deskriptif	44
E. Uji Kualitas Instrumen	49
F. Hasil Analisis.....	55
G. Pembahasan	60
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	67
A. Simpulan.....	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	68
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1. Gambaran Subjek Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.2. Gambaran Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Variabel OCRE.....	42
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel OCRA	43
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan	44
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian Online	45
Tabel 4.7. <i>Outer Loadings (Measurement Model)</i>	46
Tabel 4.8. Nilai <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker)</i>	47
Tabel 4.9. Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading) X1</i>	48
Tabel 4.10. Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading) X2</i>	49
Tabel 4.11. Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading) Y</i>	49
Tabel 4.12. Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading) Z</i>	50
Tabel 4.13. <i>Composite Reliability aan AVE</i>	50
Tabel 4.14. Nilai <i>R-Square</i>	52
Tabel 4.15. <i>Output Result</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian.....	79
Lampiran 3. Lampiran Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 4. Hasil Penilaian <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i>	96
Lampiran 5. <i>Output Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	97
Lampiran 6. <i>Output Evaluasi Reliability dan AVE</i>	99
Lampiran 7. <i>Output Outer Model</i>	100
Lampiran 8. Hasil Estimasi <i>R-Square</i>	101
Lampiran 9. <i>Output Result</i>	102