

**PENGARUH ONLINE COSTUMER REVIEW, E-TRUST DAN E-SERVICE
QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Pengguna Situs Belanja Online
Shopee di Yogyakarta)**

***INFLUENCE OF ONLINE COSTUMER REVIEW, E-TRUST AND E-SERVICE
QUALITY ON PURCHASE DECISIONS (Shopee Online Shopping Site Users in
Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :
Alifa Karomatullah D.
20170410209

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Alifa Karomatullah Daroini
Nomor Mahasiswa : 20170410209

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :

“PENGARUH ONLINE COSTUMER REVIEW, E-TRUST, DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Pengguna Situs Belanja Online Shopee Di Yogyakarta)”

Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini di ketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,



Alifa Karomatullah Daroini

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Online Customer Review, E-Trust dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian (Pengguna Situs Belanja Online Shopee di Yogyakarta). Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP, IPM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dan fasilitas untuk penyusunan skripsi ini
2. Prof. Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ph.D.,AK, CA.,CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menempuh studi.
3. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., PhD Kepala Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menjalani proses studi dan penelitian.
4. Bapak Dr. Susanto, SE., MS, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
5. Kepada kedua orangtua saya, yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan saya dari mahasiswa baru, Deasy,Ririn, Adryansah, Rasyid dan Atun.
7. Kepada diri saya sendiri, yang sudah mau bertahan dan berjuang sejauh ini sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan demikian, penulis menyadari adanya banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran, kritik dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta,.....



Alifa Karomatullah daroini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II :TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Pengembangan Hipotesis.....	16
D. Model Penelitian.....	19
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	20
B. Subjek Dan Objek Penelitian.....	20
C. Jenis data.....	20
D. Populasi dan Sampel.....	21
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
F. Teknik Pengumpulan Data.....	22
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
H. Uji Kualitas Instrumen dan data	26
I. Analisis dan Pengujian Hipotesis	27
BAB IV : HASIL PENELITIAN	31
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	31
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	36
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	38
D. Pembahasan	42
BAB V SIMPULAN, SARAN. DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
A. Simpulan	47
B. Keterbatasan Penelitian.....	48
C. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Simbol Dan SkorKuesioner	23
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 4.1. Karakteristik Penyebaran Kuesioner	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	32
Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.4. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	34
Tabel 4.5. Karakteristik Pekerjaan Responden.....	34
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	35
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi.....	39
Tabel 4.10. Hasil Uji F.....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	40
Tabel 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	41
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	19
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 2. Data Tabulasi Responden.....	
Lampiran 3. Data Kuesioner.....	
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	
Lampiran 6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	