

**PENGARUH WEBSITE QUALITY, ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN  
CELEBRITY ENDORSER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI  
E-COMMERCE SHOPEE**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Angkatan 2019 s/d  
2022 Pengguna Aplikasi Shopee di Universitas Muhammadiyah Ponorogo)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Novia Dani Arfida Lutfianasari

NIM : 19415000

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : “Pengaruh *Website Quality*, *Online Customer Review*, dan *Celebrity Endorser* Terhadap Keputusan Pembelian di *E-Commerce* Shopee”.  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Angkatan 2019 s/d 2022 Pengguna Aplikasi Shopee di Universitas Muhammadiyah Ponorogo)

Nama : Novia Dani Arfida Lutfianasari  
NIM : 19415000  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 16 November 2000  
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 26 Juli 2023

Pembimbing I



**Drs. Sujiono, M.M**  
NIDK. 0716065601

Pembimbing II



**Dwi Warni Wahyuningsih, S.E., M.M**  
NIDN. 0710048902

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Hadi Sumarsono, S.E, M.Si**  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

Ketua



**Drs. Sujiono, M.M**  
NIDK. 0716065601

Sekretaris



**Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si**  
NIDN. 0008057601

Anggota



**Eka Destrivanto Pristi A, S.AB., M.M**  
NIDN. 0711128404

**PENGARUH *WEBSITE QUALITY*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN  
*CELEBRITY ENDORSER* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI  
*E-COMMERCE SHOPEE***

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Angkatan 2019 s/d  
2022 Pengguna Aplikasi Shopee di Universitas Muhammadiyah Ponorogo)**

Novia Dani Arfida Lutfianasari

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

**RINGKASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Website Quality*, *Online Customer Review*, dan *Celebrity Endorser* Terhadap Keputusan Pembelian di *E-commerce* Shopee pada mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data dari penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan aplikasi SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo angkatan tahun 2019- 2022. Sampel dalam penelitian berjumlah 90 dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) Terdapat pengaruh antara *website quality* terhadap keputusan pembelian di *e-commerce* Shopee. (2) Terdapat pengaruh antara *online customer review* terhadap keputusan pembelian di *e-commerce* Shopee. (3) Terdapat pengaruh antara *celebrity endorser* terhadap keputusan pembelian di *e-commerce* Shopee. (4) Terdapat pengaruh antara *website quality*, *online customer review*, dan *celebrity endorser* terhadap keputusan pembelian di *e-commerce* Shopee.

**Kata Kunci:** *Website Quality*, *Online Customer Review*, *Celebrity Endorser*, dan Keputusan Pembelian

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “PENGARUH *WEBSITE QUALITY*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN *CELEBRITY ENDORSER* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *E-COMMERCE SHOPEE* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Tahun Angkatan 2019 s/d 2022 Pengguna Aplikasi Shopee di Universitas Muhammadiyah Ponorogo)” sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari zaman jahiliyah menuju jalan kebaikan yaitu Islam. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Happy Susanto, M.A. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Naning Kristiyana, S.E., M.M. selaku etua Program Studi manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Drs. Sujiono, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi.
5. Dwi Warni Wahyuningsih, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semuanya.

Ponorogo, 26 Juli 2023

Novia Dani Arfida Lutfianasari

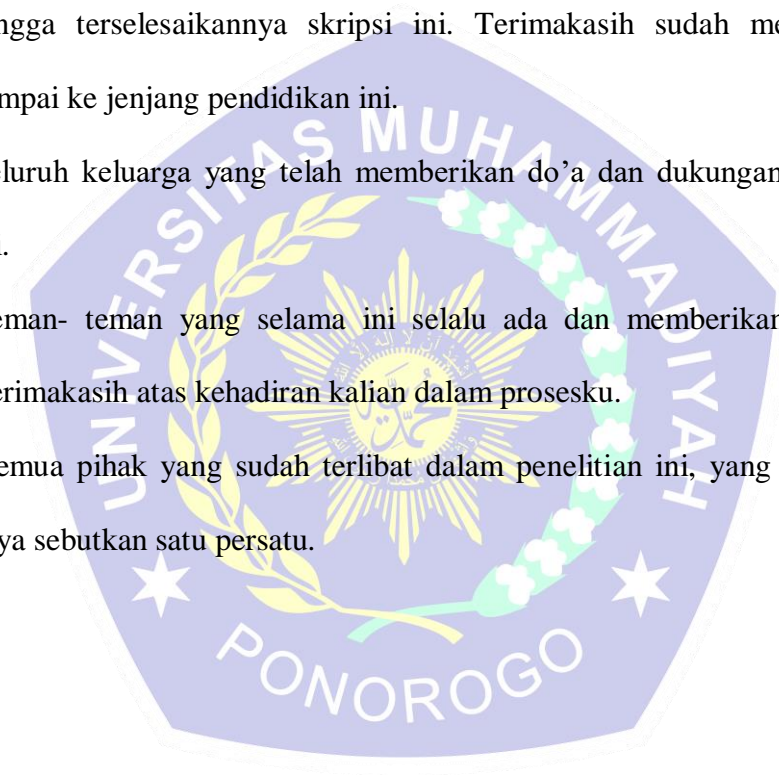
NIM. 19415000



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah-Nya, dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Diri sendiri, terimakasih sudah berjuang dan bertahan hingga skripsi ini selesai. Tetap semangat, karena masih banyak hal yang ingin kamu capai.
3. Kedua orang tua, terimakasih sudah memberikan do'a dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih sudah mengantarkan sampai ke jenjang pendidikan ini.
4. Seluruh keluarga yang telah memberikan do'a dan dukungannya selama ini.
5. Teman-teman yang selama ini selalu ada dan memberikan semangat. Terimakasih atas kehadiran kalian dalam prosesku.
6. Semua pihak yang sudah terlibat dalam penelitian ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.



## MOTTO

Jangan hanya menunggu, tapi ciptakan waktumu sendiri



## **PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, 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.

Ponorogo, 26 Juli 2023

Novia Dani Arfida Lutfianasari  
NIM. 19415000





## Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSATAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Manajemen .....	9
2. Manajemen Pemasaran .....	11
3. Bauran Pemasaran .....	12
4. Konsumen .....	14
5. Perilaku Konsumen.....	16
6. Keputusan Pembelian.....	18

7. Website Quality .....	23
8. Online Customer Review .....	25
9. Celebrity Endorser .....	28
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Kerangka Konseptual Penelitian .....	32
D. Hipotesis .....	32
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
A. Ruang Lingkup Penelitian .....	37
B. Populasi dan Sampel .....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	38
C. Jenis Data.....	40
1. Data Primer .....	40
D. Metode Pengambilan Data.....	40
E. Definisi Operasional Variabel .....	42
F. Metode Analisis .....	42
1. Teknik Pengujian Instrumen .....	43
2. Teknik Analisis.....	45
3. Uji Hipotesis.....	47
BAB IV .....	49
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	49
A. Hasil Penelitian .....	49
1. Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	49
2. Gambaran Umum .....	52
3. Karakteristik Responden.....	53

4. Tanggapan Responden.....	57
5. Uji Instrumental Data.....	62
6. Analisis Data .....	65
7. Uji Hipotesis.....	68
B. Pembahasan .....	71
BAB V.....	76
KESIMPULAN DAN SARAN .....	76
A. KESIMPULAN.....	76
B. SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81



## Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Jumlah Populasi .....	38
Tabel 3. 2 Definisi operasional variabel .....	42
Tabel 4. 1 Distribusi data jenis kelamin responden .....	53
Tabel 4. 2 Distribusi data usia responden .....	54
Tabel 4. 3 Distribusi data tahun angkatan mahasiswa .....	55
Tabel 4. 4 Distribusi data pendapatan atau uang saku mahasiswa .....	55
Tabel 4. 5 Frekuensi Pembelian di Shopee .....	56
Tabel 4. 6 Deskripsi jawaban responden variabel website quality .....	57
Tabel 4. 7 Deskripsi jawaban responden online customer review .....	58
Tabel 4. 8 Deskripsi jawaban responden celebrity edorser .....	60
Tabel 4. 9 Deskripsi jawaban responden keputusan pembelian .....	61
Tabel 4. 10 Uji Validitas .....	63
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linier Berganda .....	65
Tabel 4. 13 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	67
Tabel 4. 14 Uji T.....	68
Tabel 4. 15 Uji F.....	71

## Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Data Pengunjung E-commerce .....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 4. 1 Logo Shoppe.....	51
Gambar 4. 2 Grafik Website Quality terhadap Keputusan Pembelian .....	69
Gambar 4. 3 Grafik Online Customer Review terhadap Keputusan .....	69
Gambar 4. 4 Grafik Celebrity Endorser terhadap Keputusan Pembelian .....	70



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	82
Lampiran 2 Deskripsi Responden.....	86
Lampiran 3 Tanggapan Responden .....	92
Lampiran 4 Uji Instrumen .....	109
Lampiran 5 Uji Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	102
Lampiran 6 Tabel Uji R .....	104
Lampiran 7 Tabel Uji t.....	106
Lampiran 8 Tabel Uji F.....	108
Lampiran 9 Surat Keterangan Plagiasi .....	109
Lampiran 10 LOA Penerbitan Artikel .....	110
Lampiran 11 Berita Acara.....	111

