

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *E-TRUST* DAN
ADVERTISING ATTRACTIVE TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ONLINE PENGGUNA SHOPEE DI
PONOROGO**



SKRIPSI

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

Nama : Ulfiana Dairoturrohmah
NIM : 20415277
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *E-TRUST* DAN
ADVERTISING ATTRACTIVE TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ONLINE PENGGUNA SHOPEE DI
PONOROGO**



SKRIPSI

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

Nama : Ulfiana Dairoturrohmah

NIM : 20415277

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Online Customer Review*, *E-Trust* dan
Advertising Attractive terhadap Keputusan
Pembelian Online Pengguna Shopee di Ponorogo

Nama : Ulfiana Dairoturrohmah

NIM : 20415277

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 06 Juni 2002

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

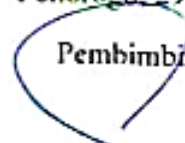
Ponorogo, 29 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. Adi Santoso, S.E., MM
NIDN. 0727118803

Pembimbing II



Dr. Wijianto, S.E., MM
NIDN. 0726048505

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Dosen Penguji :

Penguji I



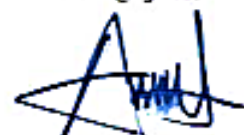
Dr. Adi Santoso, S.E., MM
NIDN. 0727118803

Penguji II



Wahna Widhianingrum, S.P., M.M
NIDN. 0707118602

Penguji III



Dr. Riawan, S.Pd., MM
NIDN.0705128502

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Online Customer Review, E-Trust, dan Advertising Attractive Terhadap Keputusan Pembelian Online Pengguna Shopee di Ponorogo”** dapat terselesaikan dengan baik, meskipun banyak halangan dan rintangan yang penulis lewati. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, dengan segala Rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Happy Susanto, M.A., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, S.E.,M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

5. Bapak Dr. Adi Santoso, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan teliti dan loyalitas meluangkan waktu ditengah kesibukan untuk membimbing dan memberikan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak Wijianto, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan semangat, serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, beserta staff atas ilmu dan pengalaman yang diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang dapat mendukung penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum. Wr: Wb

Ponorogo, 29 Juli 2024



Ulfiana Dairoturrohman

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah 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 Instansi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Ponorogo, 29 Juli 2024



Ulfiana Dairoturrohmah

NIM 20415277



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat, Rahmat, kesehatan dan hidayah-nya serta kemudahan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Online Customer Review, E-Trust, dan Advertising Attractive Terhadap Keputusan Pembelian Online Pengguna Shopee di Ponorogo”**.

Setiap halaman dalam skripsi ini adalah bukti tekad dan kerja keras yang telah saya curahkan. Lembar skripsi ini menyimpan cerita perjuangan, air mata, dan keringat yang telah saya lalui dan yang selalu ada, yang menjadi pelita di saat gelap, serta yang tak henti memberi kekuatan hingga saya bisa mencapai garis finish ini. Di balik setiap kata dalam karya ini, tersimpan doa dan dukungan dari orang-orang terkasih. Skripsi ini bukan hanya milik saya, tapi juga milik mereka yang telah menjadi sumber inspirasi dan kekuatan sepanjang perjalanan akademis yang penuh liku ini. Pencapaian ini saya persembahkan untuk mereka:

1. Kepada kedua orang tua Bapak Rohmad dan Ibu Ninuk Hariyati yang tak henti-hentinya selalu memberikan kasih sayang, motivasi dan cintanya kepadaku, yang selalu mengupayakan segalanya demi mewujudkan cita-citaku ini. Terimakasih atas doa' dan dukungannya semoga Bapak dan Ibu sehat dan Bahagia selalu.
2. Seluruh keluarga yang senantiasa memberi motivasi serta doa dan dukungannya selama penulis menyelesaikan proses skripsi ini, terimakasih ku ucapkan.

3. Sahabatku yang sudah kebersamai dari zaman putih abu-abu hingga saat ini, Wahyu Rahmadhani, Yunita Indiana Sari dan Septiana Putri. Terimakasih sudah menemani penulis di segala kondisi, menjadi tempat cerita yang nyaman, meskipun kita tidak sedarah tetapi kita tetap searah.
4. Sahabatku di perkuliahan, Vicka, Yusrin, Eka, Pingki, Tika. Terimakasih tetap mau berteman dari maba hingga saat ini, terimakasih atas dukungan kalian sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Teman Manajemen D yang tak mampu penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan dan momen-momen berharga selama perkuliahan, dari kalian pula penyusun banyak belajar bahwa keiklasan, kesabaran dan ketulusan adalah hal terindah dalam hidup. Semoga kesuksesan selalu menyertai langkah kita.
6. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses penelitian ini. Meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu, dukungan dan bantuan Anda sangat berharga bagi keberhasilan karya ini
7. Dan terakhir kepada diri saya sendiri **Ulfiana Dairoturrohmah**, atas kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih sudah kuat sejauh ini, semoga saya tetap rendah hati karena perjuangan mewujudkan cita-cita ini baru akan dimulai.

MOTTO

“Guru terbaik yaitu pengalaman pendewasaan untuk belajar ikhlas, sabar dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk proses penempaan menghadapi dinamika hidup. Karena hidup setiap harinya adalah pembelajaran, pada akhirnya setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.”

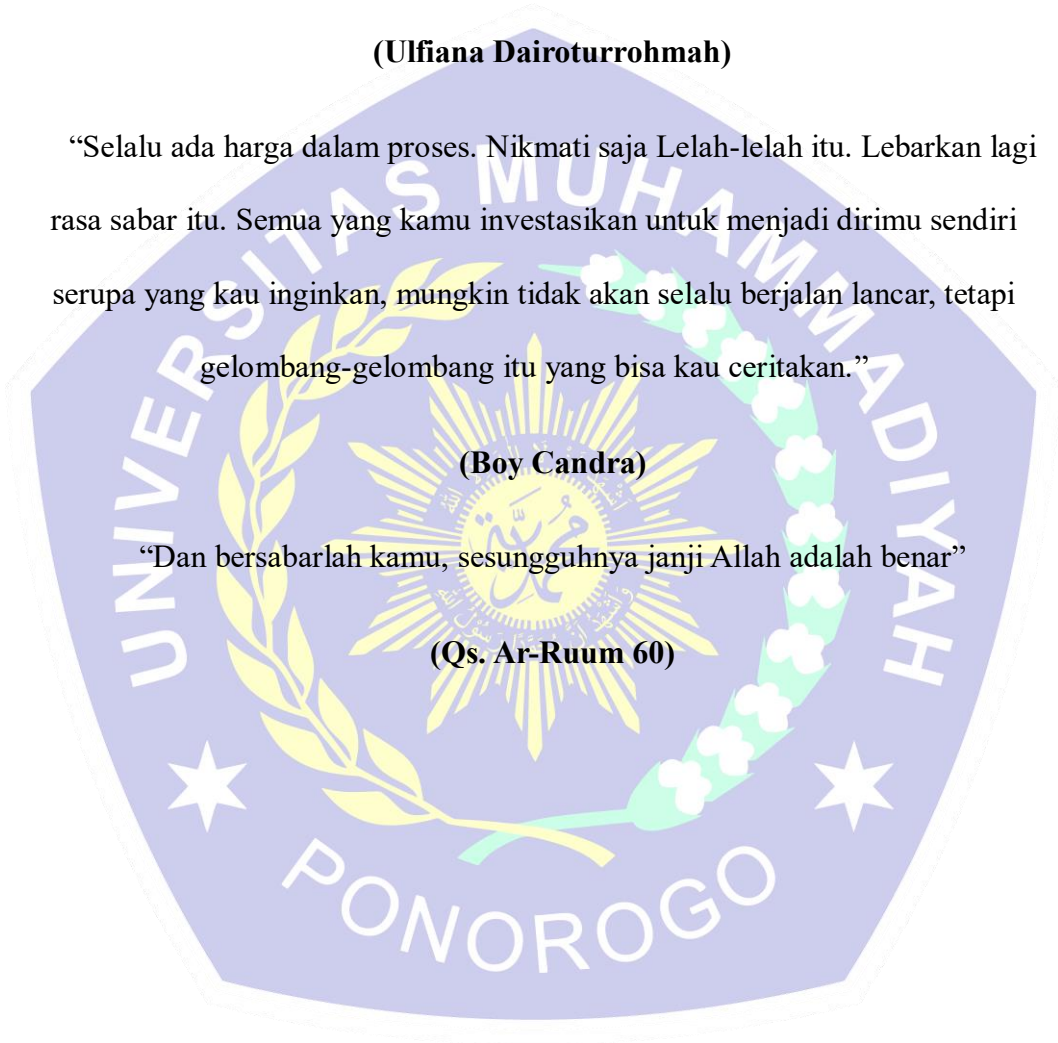
(Ulfiana Dairoturrohmah)

“Selalu ada harga dalam proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadi dirimu sendiri serupa yang kau inginkan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tetapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Ruum 60)



ABSTRAK

Ulfiana Dairoturrohmah, NIM 20415277, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh *Online Customer Review*, *E-Trust* dan *Advertising Attractive* Terhadap Keputusan Pembelian Online Shopee di Ponorogo”

Tujuan penelitian ini adalah guna mendapatkan keterangan mengenai dampak online customer review, e-trust, dan advertising attractive terhadap Keputusan pembelian online di shopee. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan populasi target berupa Masyarakat Ponorogo yang sudah pernah melakukan pembelian online pada toko online Shopee. Sampel penelitian ini berjumlah sebanyak 115 sampel, dipilih dengan metode Accidental sampling. Metode akumulasi data dilakukan melalui metode survei yang menggunakan kuisioner. Kemudian data diolah menggunakan SmartPls, dengan Teknik uji instrument melibatkan analisis outer model, Analisa inner model dan juga pengujian hipotesa. Hasil Penelitian mengungkapkan bahwa di Shopee, ulasan online berdampak negatif pada keputusan pembelian, sedangkan e-trust dan daya tarik iklan berpengaruh positif, meningkatkan kepercayaan dan mendorong pembelian konsumen.

Kata Kunci : *Online Customer Review*, *E-Trust* dan *Advertising Attractive*

DAFTAR ISI

Cover

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	16
1. Landasan teori	16
2. Manajemen	18

3. Bisnis Digital	19
4. Perilaku Konsumen	20
5. Keputusan Pembelian	22
6. <i>Online Customer Review</i>	27
7. <i>E-Trust</i>	32
8. <i>Advertising Attractive</i>	34
2.2 Penelitian Terdahulu	39
2.3 Kerangka Konseptual	42
2.4 Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	46
3.2 Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	47
3.3 Metode Pengambilan Data	47
a. Data Primer	47
b. Data Sekunder	48
3.4 Devinisi Operasional Variabel	48
3.5 Metode Analisis Data	51
1. Uji Instrumen	51

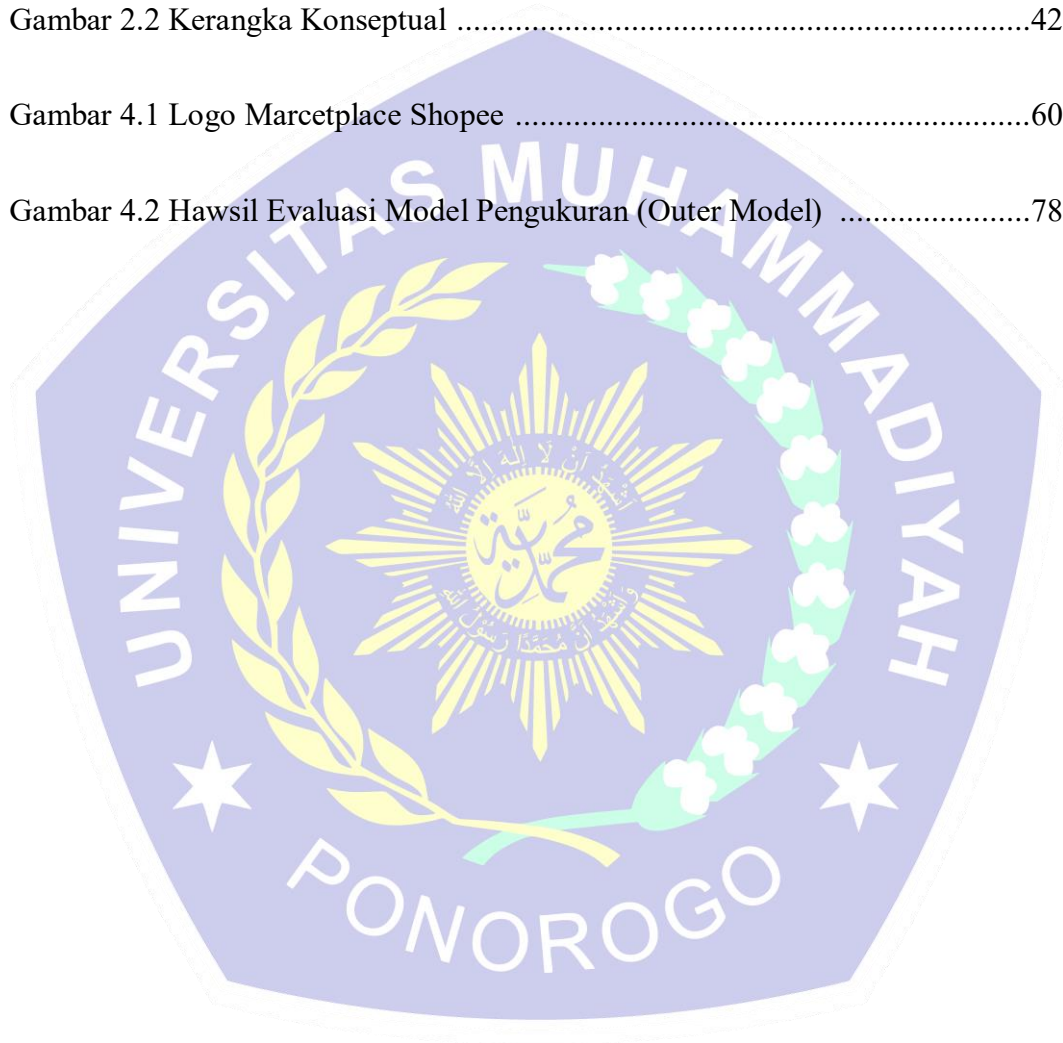
2. Pengujian Hipotesa	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian	55
1. Gambaran Umum Shopee	55
2. Logo	59
3. Gambaran Umum Responden	60
4. Tanggapan Responden	67
5. Hasil Analisis Data	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Devinisi Operasional	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2 Usia Responden	63
Tabel 4.3 Pendapatan Responden	65
Tabel 4.4 Jumlah Transaksi Responden	66
Tabel 4.5 Skala Interval	68
Tabel 4.6 Tanggapan Responden X1	69
Tabel 4.7 Tanggapan Responden X2	71
Tabel 4.8 Tanggapan Responden X3	73
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Y	75
Tabel 5.0 Convergent Validity	79
Tabel 5.1 Discriminant Validity	80
Tabel 5.2 Composite Realibility	81
Tabel 5.3 Cronbach's Alpha	82
Tabel 5.4 Path Coefficients	83
Tabel 5.5 R-Square	84
Tabel 5.6 P Values	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengunjung E-Commerce di Indonesia	4
Gambar 2.1 Model Stimulus Respon	16
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	42
Gambar 4.1 Logo Marcetplace Shopee	60
Gambar 4.2 Hawsil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	102
Lampiran 2. Data Responden	106
Lampiran 3. Hasil Jawaban Responden	114
Lampiran 4. Hasil Rata-Rata Jawaban Responden	119
Lampiran 5. Hasil Olah Data	120
Lampiran 6. Cek Plagiasi	122
Lampiran 7. Brita Acara Bimbingan	123
Lampiran 8. Bukti Submit Artikel	125

