

**PENGARUH *E-PRODUCT KNOWLEDGE*, *E-TRUST*, DAN  
*ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK HANASUI SECARA *ONLINE***



**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 : Sukma Wilujeng Anggraeni  
NIM : 20415292  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2024**

**PENGARUH *E-PRODUCT KNOWLEDGE*, *E-TRUST*, DAN  
*ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK HANASUI SECARA *ONLINE***



**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 : Sukma Wilujeng Anggraeni  
NIM : 20415292  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *E-Product Knowledge*, *E-Trust*, Dan  
*Online Customer Review* Terhadap Keputusan  
Pembelian Produk Hanasui Secara *Online*  
Nama : Sukma Wilujeng Anggraeni  
NIM : 20415292  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 9 Maret 2002  
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

Pembimbing I



Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom.  
NIDN. 0025057401

Ponorogo, 7 Agustus 2024  
Pembimbing II



Diana Pramudya Wardhani, S.E., M.M.  
NIDN. 0709048305



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

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

Penguji I



Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom.  
NIDN. 0025057401

Penguji II



Dwi Warni W, S.E., M.M.  
NIDN. 0710048902

Penguji III



Titis Purwaningrum, S.E., M.M.A.  
NIDN. 0704047001

## ABSTRAK

**Sukma Wilujeng Anggraeni, NIM 20415292, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh *E-Product Knowledge, E-Trust, dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hanasui Secara Online*”**

Perkembangan teknologi yang sangat pesat memicu perubahan pada berbagai kehidupan, salah satunya pada keputusan pembelian konsumen, sedangkan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian memperhatikan *e-product knowledge, e-trust, dan online customer review*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-product knowledge, e-trust, dan online customer review* terhadap keputusan pembelian produk Hanasui secara *online*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penyebaran kuisioner. Populasi dalam penelitian ini tidak dapat diketahui secara pasti dikarenakan jumlah responden relatif banyak dan belum ada data secara pasti. Metode pengambilan sampel menggunakan tehnik *probability sampling* sebanyak 91 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dianalisis menggunakan Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian diketahui bahwa *e-product knowledge, e-trust, dan online customer review* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk Hanasui secara *online*.

Kata kunci : *E-Product Knowledge, E-Trust, Online Customer Review*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah- Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh *E-Product Knowledge*, *E-Trust*, dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hanasui Secara *Online*”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan yakni Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih tak terhingga 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 Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi
5. Diana Pramudya Wardhani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan tulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua.

Ponorogo, 7 Agustus 2024

  
Sukma Wilujeng Anggraeni

**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 Institusi 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, 7 Agustus 2024



**Sukma Wilujeng Anggraeni**

NIM 20415292

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan ridho dan nikmat yang luar biasa kepada hamba. Selalu memberikan takdir-takdir baik di dalam setiap perjalanan saya. Terima kaih Ya Allah Engkau selalu mempermudah setiap urusan hamba mengabulkan doa-doa hamba.

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu baik kepada saya, selalu menyemangati, dan selalu memberikan masukan positif hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

1. Pertama, untuk Kedua orang tua penulis yang telah membiayai perkuliahan dan selalu mendoakan yang baik untuk penulis sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini..
2. Kedua, untuk Kakak ponakan penulis Siti Hafsa yang telah meminjamkan laptop dan membantu banyak hal selama proses skripsi dan perkuliahan berlangsung.
3. Ketiga, untuk sahabat penulis Tyas dan Risma yang telah membantu banyak hal dan menyemangati penulis selama perkuliahan.
4. Untuk teman penulis, Wafi dan Cerlis terima kasih telah mendorong dan menyemangati penulis dalam proses skripsi. Terima kasih juga atas rasa pertemanan yang membuat penulis tidak merasa sendirian selama proses perkuliahan.
5. Untuk teman-teman kelas Manajemen D angkatan 2020, terima kasih atas semua kenangan, bantuan, dan warna yang telah diberikan selama perkuliahan.
6. Untuk idol KPop, khususnya EXO, Blackpink, NCT, aespa, SEVENTEEN, RIIZE, dan ZB1. Terima kasih telah menjadi 'rumah' dan selalu menemani penulis di masa sulit dengan karya-karya yang indah serta konten-konten yang lucu.
7. Kepada pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi, penulis

mengucapkan besar terimakasih.

8. Untuk yang terakhir, terima kasih kepada penulis diriku sendiri (Sukma Wilujeng Anggraeni). Terima kasih telah bangkit, terima kasih telah berjuang dengan kuat, rajin dan ikhlas, terima kasih telah menyelesaikan satu lagi tahap sulit dengan kaki penulis sendiri. Terima kasih.





## MOTTO

**“Allah tidak membebani seseorang kecuali sesuai dengan kemampuannya.”**

**(Al-Baqarah (2:286))**

**“Maka ingatlah Aku, niscaya Aku akan mengingatmu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari nikmat-Ku.”**

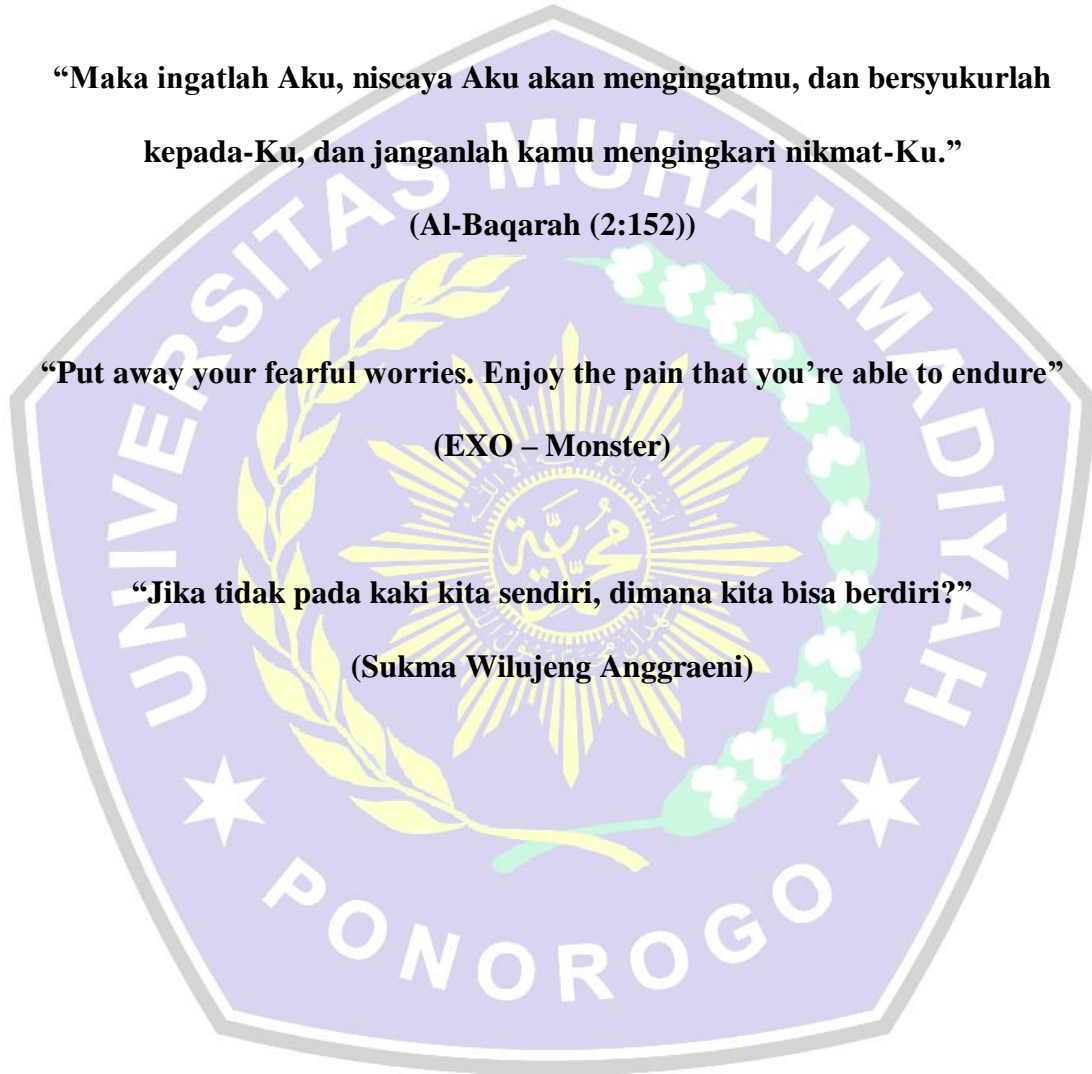
**(Al-Baqarah (2:152))**

**“Put away your fearful worries. Enjoy the pain that you’re able to endure”**

**(EXO – Monster)**

**“Jika tidak pada kaki kita sendiri, dimana kita bisa berdiri?”**

**(Sukma Wilujeng Anggraeni)**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR</b> .....	v
<b>KODE ETIK PENELITIAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Penelitian Terdaluhu .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis.....	32

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	35
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
3.3 Metode Pengambilan Data .....	37
3.4 Definisi Operasional.....	37
3.5 Metode Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.2 Pembahasan .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Kendala Penelitian .....	82
5.3 Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>



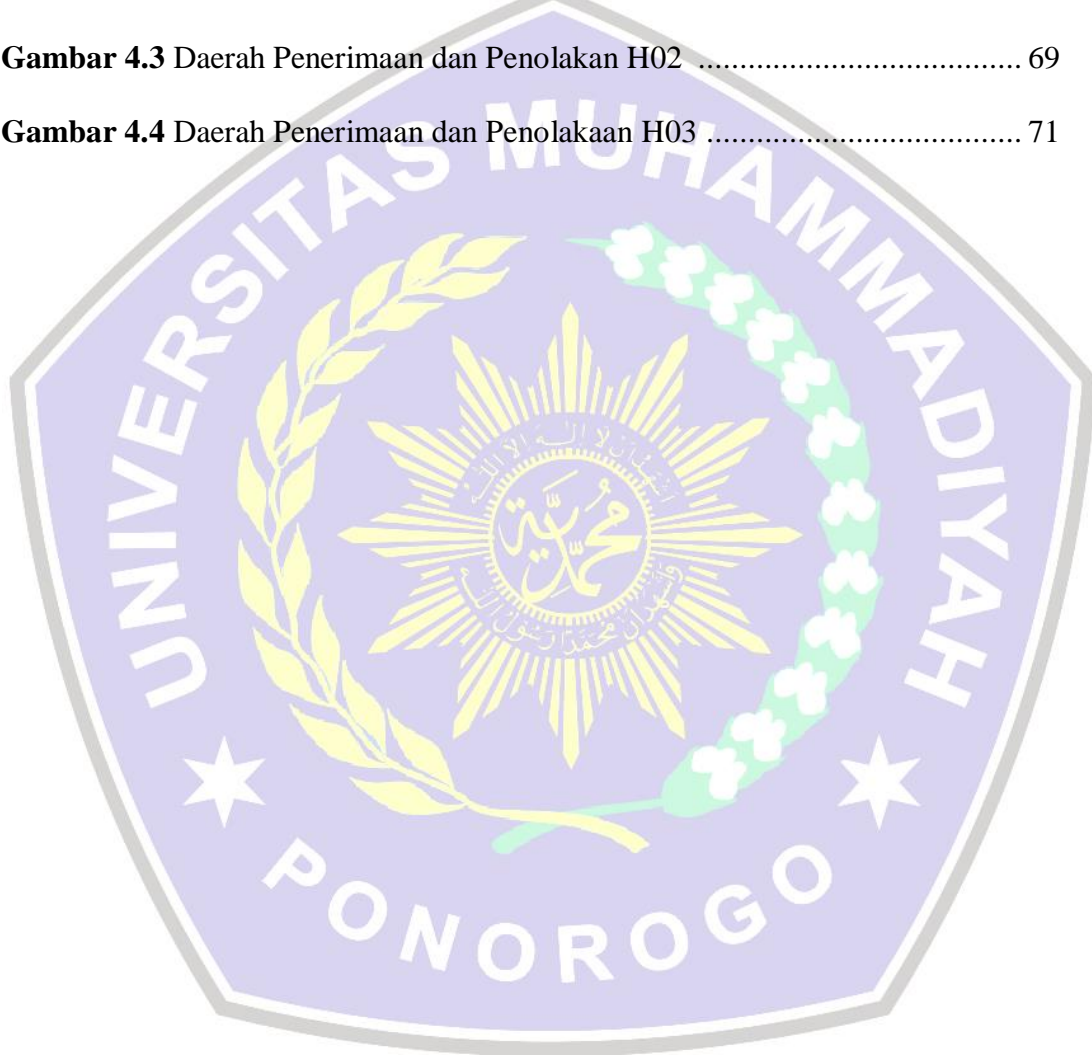
## DAFTAR TABEL

<b>Table 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	31
<b>Table 3.1</b> Definisi Operasional Variabel .....	38
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	52
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	52
<b>Tabel 4.5</b> Skala Interval .....	53
<b>Tabel 4.6</b> Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>E-Product Knowledge</i> .....	54
<b>Tabel 4.7</b> Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>E-Trust</i> .....	55
<b>Tabel 4.8</b> Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>OCR</i> .....	56
<b>Tabel 4.9</b> Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Keputusan Pembelian .....	57
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas .....	59
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	60
<b>Tabel 4.12</b> Normalitas Koefisien Varians .....	61
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Heterokedastisitas .....	63
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji T (Parsial) .....	67
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji F (Simultan) .....	71
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	73



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	32
<b>Gambar 4.1</b> Logo Hanasui .....	47
<b>Gambar 4.2</b> Daerah Penerimaan dan Penolakaan H01 .....	68
<b>Gambar 4.3</b> Daerah Penerimaan dan Penolakan H02 .....	69
<b>Gambar 4.4</b> Daerah Penerimaan dan Penolakaan H03 .....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....	90
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi Data Karakteristik Responden .....	93
<b>Lampiran 3</b> Tabulasi Data Tanggapan Responden .....	96
<b>Lampiran 4</b> Hasil Olah Data Karakteristik .....	100
<b>Lampiran 5</b> Hasil Olah Data Tanggapan Responden .....	101
<b>Lampiran 6</b> Uji Validitas .....	108
<b>Lampiran 7</b> Uji Reliabilitas .....	112
<b>Lampiran 8</b> Normalitas .....	112
<b>Lampiran 9</b> Uji Heteroskedastisitas .....	113
<b>Lampiran 10</b> Regresi Linier Berganda dan Uji T .....	113
<b>Lampiran 11</b> Uji F (Simultan) .....	114
<b>Lampiran 12</b> Koefisien Determinasi .....	114
<b>Lampiran 13</b> Dokumentasi Produk Hanasui .....	114
<b>Lampiran 14</b> Submit Artikel .....	115
<b>Lampiran 15</b> Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	116
<b>Lampiran 16</b> Tabel r .....	117
<b>Lampiran 17</b> Tabel t (df) .....	118
<b>Lampiran 18</b> Tabel f .....	119