

**PENGARUH *REVIEW PRODUCT*, *RATING STORE* DAN *E-SERQUAL*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA
GENERASI Z**



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 : Wafi Zahrotun Nisa'

N I M : 20415278

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

**PENGARUH *REVIEW PRODUCT*, *RATING STORE* DAN *E-SERQUAL*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA
GENERASI Z**



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 : Wafi Zahrotun Nisa'

N I M : 20415278

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Review Product, Rating Store* Dan
E-Serqual Terhadap Keputusan Pembelian
Online Pada Generasi Z

Nama : Wafi Zahrotun Nisa'

N I M : 20415278

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 20 Februari 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

Ponorogo, 22 Juli 2024

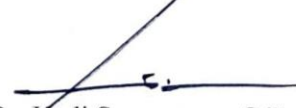
Pembimbing I



Dr. Heri Wijayanto, S.T., MM., M.Kom

NIDN. 0025057401

Pembimbing II



Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si

NIDN. 0008057601

Mengetahui

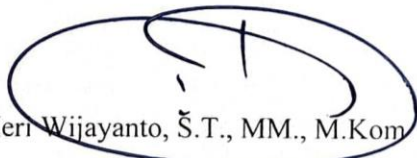
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si

NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji



Dr. Heri Wijayanto, S.T., MM., M.Kom

NIDN. 0025057401



Dr. Adi Santoso, S.E., M.M

NIDN. 0727118803



Dr. Riawan, S.Pd., M.M

NIDN. 0705128502

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Review Product, Rating Store, dan E-Serqual Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Generasi Z*”**. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa zaman jahiliyah menuju islamiah. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan, atas bantuan serta dukungan dan doa dari beberapa pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih dan hormat kepada :

1. Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan serta kemudahan dalam mengerjakan skripsi.
2. Dr. Happy Susanto, M.A., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Naning Kristiyana, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

5. Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi.
6. Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan untuk menyelesaikan skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo beserta staf atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Ponorogo, 12 Juli 2024

Wafi Zahrotun Nisa'



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi didalam 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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 12 Juli 2024



Wafi Zahrotun Nisa'

NIM. 20415278



PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT. atas limpahan nikmat, rahmat, dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Review Product, Rating Store, dan E-Serqual Terhadap Keputusan Pembelian Online Pafa Generasi Z”**, pada penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, pengetahuan serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Sebagai ungkapan rasa cinta dan terima kasih, karya tulis tugas akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak tercinta, Almarhum Ari Cahyono yang paling penulis rindukan. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan nasihat serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan yang layak yang telah berikan semasa bapak hidup. Terima kasih telah menjadi alasan penulis untuk tetap semangat berjuang meraih gelar Sarjana yang bapak impikan, dengan selesainya karya tulis ini semoga bisa membuat bapak bangga dan bahagia di surga-Nya.
2. Ibuku, Sri Wahyudayati. Wanita hebat yang selalu memberikan kasih sayang, semangat dan juga motivasi sehingga penulis mampu menghadapi segala hambatan yang ada dan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga Ibu selalu diberikan kesehatan dan dipanjangkan umurnya.
3. Kakakku, Yuyut Alfian Nugraha yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir.

4. Sahabat tercintaku, Umi Zar'in Arrafi' yang selalu menemani penulis dalam segala situasi dan kondisi selama empat tahun, terima kasih telah menjadi seperti saudara.
5. Sahabatku di perkuliahan yang kebersamai dalam empat tahun, Cerlis, Faiza, Rama, dan Afrizal yang selalu memberikan semangat dan tempat cerita dalam mengerjakan skripsi dan tak pernah henti saling menyemangati.
6. Teman seperjuangan Manajemen 8D, terima kasih telah memberi warna baru dan kebersamaan dalam dunia perkuliahan.
7. Terakhir, kepada diri sendiri Wafi Zahrotun Nisa', apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah kuat dan bertahan untuk menikmati segala prosesnya hingga terselesaikannya tugas akhir ini.



MOTTO

“Jika sesuatu yang tak kau senangi terjadi, maka senangilah apa yang terjadi”

(Ali bin Abi Thalib)

“Hidup itu seperti pagelaran wayang, kamu menjadi dalang atas naskah semesta yang dituliskan oleh Tuhanmu”

(Sudjiwo Tedjo)

“Jangan jadikan kejadian pada masa lalu sebagai perangkap di hidupmu, tetapi jadikanlah masa lalu itu sebagai pengalaman yang berharga”

(Wafi Zahrotun Nisa)



ABSTRAK

Wafi Zahrotun Nisa', NIM 20415278, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh *Review Product*, *Rating Store*, dan *E-Serqual* Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Generasi Z” (Studi pada Pelanggan *Marketplace* Shopee di Ponorogo)

Internet menjadi bagian terpenting untuk kehidupan, terutama pada bidang perusahaan barang dan jasa. Era digital membawa dampak perubahan teknologi terhadap kehidupan manusia, seperti pemanfaatan *marketplace* sebagai tempat jual beli secara digital. Fenomena belanja *online* kini menjadi *trend* sosial. Internet memudahkan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian dengan cukup melalui *gadget*, oleh karena itu sebelum melakukan keputusan pembelian konsumen akan melihat terlebih dahulu *review product*, *rating store* dan *electronic service quality*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *review product*, *rating store* dan *e-serqual* terhadap keputusan pembelian online pada Generasi Z di *marketplace* shopee di Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penyebaran kuisioner melalui *google form*, populasi dalam penelitian ini tidak dapat diketahui secara pasti dikarenakan jumlah responden relatif banyak dan belum ada data secara pasti. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* sebanyak 126 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dianalisis menggunakan *SmartPls 3.0*. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel *Review Product*, *Rating Store*, dan *E-Serqual* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian *online marketplace* Shopee pada Generasi Z di Ponorogo.

Kata kunci : *Review Product*, *Rating Store*, *E-Serqual*, Keputusan Pembelian

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	i
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN Error! Bookmark not defined.	
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	36
2.4 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.3 Metode Pengambilan Data	43
3.4 Definisi Operasional Variabel	43
3.5 Metode Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.2 Pembahasan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Generasi	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah/Tidak nya Belanja Online.....	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	57
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Produk	58
Tabel 4.7 Skala Interval.....	60
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Review Product (X1)</i>	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Rating Store (X2)</i>	62
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>E-Serqual (X3)</i>	64
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	66
Tabel 4.12 <i>Outer Loadings</i>	69
Tabel 4.13 <i>Outer Loadings</i> setelah Eliminasi.....	72
Tabel 4.14 <i>Output Fornell Larcker Criteria</i>	74

Tabel 4.15 <i>Composite Reliability</i>	75
Tabel 4.16 <i>Cronbach's Alpha</i>	76
Tabel 4.17 <i>Kriteria R Square</i>	77
Tabel 4.18 <i>R Square</i>	77
Tabel 4.19 <i>Path Coefficient</i>	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Theory of Planned Behavior.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Shopee.....	48
Gambar 4.2 Hasil Analisa <i>Outer Model</i>	68
Gambar 4.3 Hasil Analisa <i>Outer Model</i> setelah di eliminasi.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner.....	97
Lampiran 2. Data Responden.....	104
Lampiran 3. Hasil Jawaban Responden.....	109
Lampiran 4. Hasil Rata-rata Jawaban Responden.....	115
Lampiran 5. Hasil Olah Data.....	117
Lampiran 6. Cek Plagiasi.....	120
Lampiran 7. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	122
Lampiran 8. Fitur <i>Marketpace</i> Shopee.....	124

