

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *CUSTOMER RATING*, DAN *VIRAL MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK NPURE DI SHOPEE**



**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 : Amelia Putri

NIM : 20415363

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2024**

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *CUSTOMER RATING*, DAN *VIRAL MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK NPURE DI SHOPEE**



**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 : Amelia Putri

NIM : 20415363

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Online Customer Review*,  
*Customer Rating*, dan *Viral Marketing*  
Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk  
NPURE di Shopee

Nama : Amelia Putri

NIM : 20415363

Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 24 September 2000

Program Studi : Manajemen

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

Pembimbing I



Dr. Adi Santoso, SE., M.M.  
NIDN. 0727118803

Ponorogo, 12 Agustus 2024

Pembimbing II



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

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

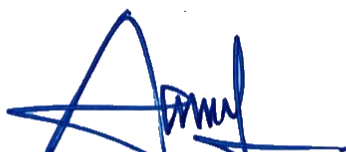
Dosen Penguji:

Ketua



Dr. Adi Santoso, SE., M.M.  
NIDN. 0727118803

Sekretaris



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

Anggota



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

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

Saya yang bertandatangan 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, 25 Juli 2024



Amelia Putri  
NIM. 20415363

## MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)



## **PERSEMBAHAN**

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua penulis, bapak dan Ibu (Alm) yang yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi.
2. kakak penulis, yang telah memberikan dukungan dan semangat.
3. keluarga besar bude dan pakde, yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
4. Teman seperjuangan Kelas Manajemen G angkatan 2020.
5. Diri sendiri, karena telah berjuang dan mampu bertahan hingga saat ini.



## RINGKASAN

**Amelia Putri, NIM 20415363, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi: “Pengaruh *Online Customer Review*, *Customer Rating*, dan *Viral Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk NPURE di Shopee”**

Kehadiran internet sudah memberi efek signifikan pada beragam lini kehidupan individu, khususnya pada aktivitas berbelanja. Jika sebelumnya pembeli dan penjual harus bertemu langsung untuk bertransaksi, kini berbelanja bisa dilakukan dengan mudah secara online melalui *smartphone* tanpa perlu pertemuan tatap muka. Internet membawa banyak manfaat pada keseharian kehidupan, termasuk biaya yang lebih rendah, peningkatan penjualan bagi bisnis dan jangkauan pasar secara meluas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *online customer review*, *customer rating*, dan *viral marketing* terhadap keputusan pembelian pada produk NPURE di Shopee. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian produk NPURE di Shopee. Penentuan sampel mengacu pada rumus Lemeshow, sehingga diperoleh 100 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah model *Partial Least Square* (PLS) dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode estimasi parameter *Bootstrapping* menggunakan bantuan *software* SmartPLS 4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *customer rating* dan *viral marketing* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Temuan lain adalah *online customer review* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk NPURE di Shopee.

**Kata Kunci:** *Online Customer Review*, *Customer Rating*, *Viral Marketing*, Keputusan Pembelian

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Online Customer Review*, *Customer Rating*, dan *Viral Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk NPURE di Shopee”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata satu Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Happy Susanto, M., 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 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr. Adi Santoso, SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Keluarga penulis, Bapak Akhmad Palali yang sudah mendukung Pendidikan penulis, serta memotivasi dan mendoakan penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Kemudian Ibu Sri Supatmi (Alm) yang telah menjadi motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, berkat pembelajaran yang beliau menjadikan penulis bertanggung jawab atas apapun yang penulis lakukan. Dan Kakak penulis mas Afa yang selalu memberi dukungan dan arahan.
8. Keluarga besar Bude dan Pakde penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memotivasi dan mendoakan penulis untuk dapat mengerjakan skripsi dengan lancar.
9. Teman-teman Manajemen kelas G angkatan 2020.
10. Kepada semua pihak yang tidak saya sebutkan Namanya satu per satu, namun telah membantu penulisan dalam penyelesaian studi.

Penulis menyadari bahwasanya dalam penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan serta mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna kedepannya dapat menjadi bahan evaluasi bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi penulis dan orang lain.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Ponorogo, 25 Juli 2024



Amelia Putri  
NIM. 20415363



## DAFTAR ISI

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| Halaman Sampul.....                      | i         |
| Halaman Pengesahan .....                 | ii        |
| Halaman Pernyataan .....                 | iii       |
| Motto.....                               | iv        |
| Persembahan.....                         | v         |
| Ringkasan .....                          | vi        |
| Kata Pengantar.....                      | vii       |
| Daftar Isi.....                          | ix        |
| Daftar Tabel.....                        | x         |
| Daftar Gambar .....                      | xi        |
| Daftar Lampiran.....                     | xii       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>           | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....          | 1         |
| 1.2 Perumusan Masalah .....              | 6         |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....   | 6         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>     | <b>8</b>  |
| 2.1 Landasan Teori .....                 | 8         |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....           | 23        |
| 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian ..... | 25        |
| 2.4 Hipotesis.....                       | 26        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>28</b> |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....        | 28        |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....  | 28        |
| 3.3 Metode Pengambilan Data .....        | 30        |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel .....  | 30        |
| 3.5 Metode Analisis Data.....            | 31        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>36</b> |
| 4.1 Hasil penelitian.....                | 36        |
| 4.2 Pembahasan.....                      | 51        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>55</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                      | 55        |
| 5.2 Saran .....                          | 55        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               | <b>57</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                    | <b>62</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....                                        | 23 |
| Tabel 2 Skala Likeart .....                                               | 30 |
| Tabel 3 Devinisi Operasional Variabel.....                                | 30 |
| Tabel 4 Skala Interval Skor Tanggapan Variabel.....                       | 33 |
| Tabel 5 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....                        | 38 |
| Tabel 6 Karakteristik Responden Usia .....                                | 39 |
| Tabel 7 Karakteristik Responden Pekerjaan .....                           | 39 |
| Tabel 8 Karakteristik Responden Pendapatan/ uang saku per-bulan.....      | 40 |
| Tabel 9 Karakteristik Responden Frekuensi Pembelian <i>Skincare</i> ..... | 40 |
| Tabel 10 Tanggapan Responden <i>Online Customer Review</i> .....          | 41 |
| Tabel 11 Tanggapan Responden <i>Customer Rating</i> .....                 | 42 |
| Tabel 12 Tanggapan Responden <i>Viral Marketing</i> .....                 | 42 |
| Tabel 13 Tanggapan Responden Keputusan Pembelian .....                    | 43 |
| Tabel 14 Nilai <i>Outer Loadings</i> .....                                | 45 |
| Tabel 15 Nilai <i>Cross Loadings</i> .....                                | 45 |
| Tabel 16 Nilai <i>Composite reliability</i> .....                         | 47 |
| Tabel 17 Nilai <i>Cronbach's alpha</i> .....                              | 47 |
| Tabel 18 Hasil Nilai R-Square .....                                       | 49 |
| Tabel 19 Hasil <i>Path Coefficient</i> .....                              | 50 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian .....              | 25 |
| Gambar 2 Diagram PLS ( <i>Partial Least Square</i> ) ..... | 44 |
| Gambar 3 Hasil <i>Inner Model</i> .....                    | 48 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuisioner Penelitian .....                 | 62 |
| Lampiran 2 Data Responden .....                       | 67 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data .....                        | 74 |
| Lampiran 4 Gambaran Umum Karakteristik Responden..... | 83 |
| Lampiran 5 Hasil Rata-Rata Jawaban Responden.....     | 84 |
| Lampiran 6 Hasil Olah Data SmartPLS .....             | 85 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Cek Plagiasi .....               | 87 |
| Lampiran 8 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....       | 88 |
| Lampiran 9 Bukti Submit Artikel .....                 | 90 |

