

# **PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *ONLINE***

## ***CUSTOMER RATING* TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN**

### **TOKOPEDIA DI JAKARTA**

Oleh:

**Nama : Gerald Samuel Kurniawan**

**NIM : 72190066**

#### **Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi Kewirausahaan



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Agustus 2023**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS



**PENGESAHAN**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**  
**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN ONLINE  
CUSTOMER RATING TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN  
TOKOPEDIA DI JAKARTA**

**Diajukan oleh**

**Nama : Gerald Samuel Kurniawan**

**NIM : 72190066**

**Jakarta, 15 Agustus 2023**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing**

**(Dra. Bernadine, M.Com.)**

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA  
AGUSTUS 2023**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRAK

Gerald Samuel Kurniawan / 72190066 / 2023 / Pengaruh *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating* Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia di DKI Jakarta /  
Pembimbing : Dra. Bernadine, M.Com.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran dan bukti dari pengaruh *online customer review* dan *online customer rating* terhadap minat beli konsumen Tokopedia. *Rating* dan *Review* biasanya diberikan oleh konsumen setelah mereka selesai berbelanja dan sudah mencoba produk yang dibeli. Biasanya *Rating* diberikan dalam bentuk bintang dari satu hingga lima, sedangkan *review* berbentuk kalimat yang diberikan oleh konsumen mengenai pengalamannya terhadap produk tersebut.

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas (Independen) yaitu, *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating*, serta memiliki satu variabel terikat (Dependen) yaitu Minat Beli.

Dalam penelitian ini melibatkan sebanyak 100 orang responden yang berdomisili di wilayah Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dan Jakarta pusat. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan membagikan kuesioner online melalui *google form* dan teknik pengambilan sample yaitu *purposive sampling*. Data yang sudah diperoleh kemudian diolah menggunakan program IBM SPSS Statistic 26 dengan melakukan pengujian reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji validitas, dan analisis regresi linear berganda.

Hasil dari pengujian reliabilitas dan validitas menunjukkan bahwa setiap variabel yang akan diteliti pada penelitian ini valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik menghasilkan nilai yang sesuai. Pada uji t menghasilkan nilai sig variabel *Online Customer Review* sebesar 0,001 dan nilai koefisien sebesar 0,141, maka H1 diterima dan nilai sig variabel *Online Customer Rating* sebesar 0,000 dan nilai koefisien sebesar 0,346, maka H2 diterima.

Kesimpulan yang di dapat oleh penulis dari penelitian ini adalah *Online Customer Review* memberikan pengaruh yang positif terhadap Minat Beli konsumen Tokopedia di DKI Jakarta dan *Online Customer Rating* juga memberikan pengaruh yang positif terhadap Minat Beli konsumen Tokopedia di DKI Jakarta.

**Keyword:** *Online Customer Review, Online Customer Rating, Minat Beli*



## ABSTRACT

Gerald Samuel Kurniawan / 72190066 / 2023 / *The Influence of Online Customer Review and Online Customer Rating on Tokopedia Consumer Buying Interest in DKI Jakarta* / Supervisor: Dra. Bernadine, M. Com.

*The aim of this research is to obtain an overview and evidence of the influence of the quality of online customer reviews and the quality of online customer ratings on Tokopedia consumer buying interest. Ratings and reviews are usually given by consumers after they have finished shopping and have tried the product purchased. Usually ratings are given in the form of stars from one to five, while reviews are in the form of sentences given by consumers regarding their experience with the product.*

*This research uses two independent variables, namely, Online Customer Review Quality and Online Customer Rating Quality, and has one dependent variable, namely Purchase Interest.*

*This research involved 100 respondents who live in the areas of North Jakarta, West Jakarta, South Jakarta, East Jakarta and Central Jakarta. The method used to collect data was by distributing online questionnaires via Google Form and the sampling technique was purposive sampling. The data that has been obtained is then processed using the IBM SPSS Statistics 26 program by carrying out reliability testing, classical assumption testing, normality testing, validity testing, and multiple linear regression analysis.*

*The results of the reliability and validity tests show that each variable that will be examined in this research is valid and reliable. In the classical assumption test produces the appropriate value. The t test produces a sig value for the Online Customer Review Quality variable of 0.001 and a coefficient value of 0.141, then H1 is accepted and the sig value of the Online Customer Rating Quality variable is 0.000 and the coefficient value is 0.346, then H2 is accepted.*

*The conclusion obtained by the author from this research is that Online Customer Reviews have a positive influence on the Buying Interest of Tokopedia consumers in DKI Jakarta and Online Customer Ratings also have a positive influence on the Buying Interest of Tokopedia consumers in DKI Jakarta.*

**Keywords:** *Online Customer Reviews, Online Customer Ratings, Purchase Intention*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang diberikan sehingga penulis dapat membuat dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating* terhadap Minat Beli Konsumen *Tekopedia Di DKI Jakarta*” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun karena adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang turut membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Maka pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar besarnya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, yaitu kepada:

1. Keluarga penulis, yaitu Ayah, Ibu, dan saudara penulis yang telah memberikan bantuan materi dan nonmateri.
2. Ibu Dra. Bernadine, M,Com. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bantuan dan panduan dalam menyusun skripsi dari awal hingga akhir.
3. Kepada seluruh dosen Kwik Kian Gie yang telah memberikan materi pembelajaran selama 7 semester kepada penulis untuk bisa menyelesaikan program studi Administrasi Bisnis Strata 1 (S1)
4. Kepada rekan dan teman seperjuangan penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Meski penulis sudah membuat skripsi ini dengan sebaik mungkin, tapi penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki banyak kekurangan, maka dari itu penulis sangat terbuka dengan adanya kritik dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata , penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh yang membacanya, terimakasih.

Jakarta, Agustus 2023

Penulis

(Gerald Samuel Kurniawan)

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

# DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	3
KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR ISI .....	7
DAFTAR TABEL .....	11
DAFTAR GAMBAR .....	12
DAFTAR LAMPIRAN .....	13
<b>BAB I .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Batasan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Batasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 E-Commerce : Definisi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Jenis Transaksi Dalam Sistem E-Commerce .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Online Customer Review .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





2.1.4 Online Customer Rating ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.5 Minat Beli ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.2 Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3 Kerangka Pemikiran ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB III** ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Desain Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.1 Tujuan Studi ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.2 Tingkat Intervensi ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.3 Situasi Studi..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.4 Strategi Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.5 Unit Analisis..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.6 Horizon Waktu ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Obyek Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Populasi dan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Lokasi Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5 Variabel Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1 Variabel Dependen..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.2 Variabel Independen ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6 Teknik pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.7 Pengolahan Data dan Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.7.1 Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.7.2 Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





3.7.3 Uji Statistik Deskriptif ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.7.4 Skala Likert ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.7.5 Uji Asumsi Klasik ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.7.6 Uji Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.7.7 Analisis Model Regresi Linear Berganda .. **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV** ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Objek Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Jenis Kelamin ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.2 Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.3 Pekerjaan ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.4 Screening Question ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Pra Kuesioner ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3 Hasil Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.1 Statistik Deskriptif ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.2 Uji Asumsi Klasik ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.3 Uji Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.4 Analisis Model Regresi Linear Berganda .. **Error! Bookmark not defined.**

4.4 Pembahasan ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.1 Pengaruh Online Customer Review terhadap Minat Beli **Error! Bookmark not defined.**

4.3.2 Pengaruh Online Customer Rating terhadap Minat Beli. **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V** ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Simpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta milik IBI KIG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5.2 Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA**..... **Error! Bookmark not defined.**

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1	Dimensi dan Pernyataan Variabel Minat Beli ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 2	Dimensi dan Pernyataan Variabel <i>Online Customer Review</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 3	Dimensi dan Pernyataan Variabel <i>Online Customer Rating</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 4	Skala Likert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 5	Tafsiran Nilai Rata-Rata .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1	Presentase Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2	Profil Jenis Kelamin Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3	Profil Usia Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4	Profil Pekerjaan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5	Presentase Hasil <i>Screening Question</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7	Hasil Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8	Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Online Customer Review</i> ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9	Hasil Uji Statistik Deskripsi Variabel <i>Online Customer Rating</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 10	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 11	Hasil Uji Multikolonieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 12	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 13	Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 14	Hasil Uji Statistik F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyalin seluruh atau sebagian dari isi buku ini tanpa izin IBIKKG.  
 a. Pengutipan harus disertai dengan ucapan terima kasih kepada penulis dan penerbit.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4. 15 Hasil Uji Statistik t.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....**Error! Bookmark not defined.**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Statistik pengguna e-commerce di Indonesia dari tahun 2017-2025 ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Contoh *online customer review* dan *rating* .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. 1.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>		
LAMPIRAN 1. 2 HASIL RESPONDEN ATAS PRA KUESIONER	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>not</b>	
LAMPIRAN 1. 3 HASIL UJI PRA KUESIONER (OUTPUT SPSS)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>not</b>	
LAMPIRAN 1. 4 HASIL RESPONDEN ATAS KUESIONER	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>not</b>	
LAMPIRAN 1. 5 HASIL UJI KUESIONER (OUTPUT SPSS)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>not</b>	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau hanya sebagian saja dari karya tulis atau mencari, mengambil, dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.