

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER RATING*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN PADA *SHOPEE FOOD* DI YOGYAKARTA

S K R I P S I

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Annisa Kurniasari
No. Mhs. 112001593

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER RATING*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN PADA *SHOPEE FOOD* DI YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Annisa Kurniasari
No. Mhs. 112001593

Yogyakarta, 21 Mei 2024

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.

LEMBAR PENGESAHAN**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER RATING, ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN PADA *SHOPEE FOOD* DI YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

tanggal: 24 Juni 2024

yang terdiri atas:

Ketua



Sri Ekanti Sabardini, Dra., M.Si.

Anggota



Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan baha skripsi dengan judul: "**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER RATING, ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN PADA SHOPEE FOOD DI YOGYAKARTA***" dan diajukan untuk diuji pada tanggal 7 Juni 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana atau ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 24 Juni 2024
yang memberi pernyataan



Annisa Kurniasari

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:



Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:



Sri Ekanti Sabardini, Dra., M.Si.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil alamin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah saya lalui untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar sarjana ini. Tiada lembar skripsi yang paling indah kecuali lembar persembahan. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Titik Suharyanti dan Bapak Dedi Darmawan yang saya cintai dan banggakan, karena telah memberikan kasih sayang, motivasi dan doa yang tidak pernah putus untuk saya, serta memberikan dukungan dalam memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan putrinya. Saya persembahkan karya tulis sederhana dan gelar ini untuk ayah dan ibu saya. Semoga Allah senantiasa memberikan nikmat kesehatan, dan kebahagiaan selalu.
2. Diri saya sendiri, Annisa Kurniasari yang telah menyelesaikan studi ini sampai dengan selesai. Terima kasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini, serta mampu menguatkan dan meyakinkan diri bahwa semuanya akan selesai pada waktunya. Tetapi, ini bukanlah akhir sebuah perjalanan, namun awal menuju perjuangan yang panjang.

MOTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya." (Q.S. Al-Baqarah :286)

"Sesungguhnya beserta kesulitan, ada kemudahan." (Q.S Al-Insyirah:5)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan."

(Boy Chandra)

"There is no succes without hard work. There is no ease without prayer."

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh *Online Customer Rating, Online Customer Review, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan Pada Shopee Food Di Yogyakarta***” dengan baik, untuk memenuhi salah satu persyaratan Program Sarjana (S1) Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak dalam memberi arahan, membimbing, dan motivasi penulis. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua yang tercinta, Bapak Dedi Darmawan dan Ibu Titik Suharyanti yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa yang tiada henti untuk penulis. Terimakasih atas kasih sayang, dan perhatian yang diberikan selama ini.
2. Kakak tercinta, Indriyanti Ayu Rara Santi, dan seluruh keluarga besar yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A. sebagai dosen pembimbing sekaligus anggota penguji yang telah membimbing, memberikan saran, dan arahan selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Sri Ekanti Sabardini, Dra., M.Si. sebagai ketua dosen penguji yang telah menguji dan memberikan masukan untuk skripsi ini.
5. Bapak Dr. Suparmono, M.Si sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar STIM YKPN Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang tidak ternilai selama penulis menempuh pendidikan.
7. Seluruh Staf Akademik yang telah melayani, dan membantu penulis dalam kelancaran proses penyusunan skripsi.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah disebarkan oleh penulis.
9. Seluruh sahabat penulis, Maria, Tesa, Layin, Romlah, Faras, Novika, Tutut, Ajeng, Mita, Placidia, Angga, Wiji dan seluruh teman seperjuangan angkatan 2020, yang saling memberikan dukungan kepada penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Yogyakarta, 9 Juni 2024
Penulis



Annisa Kurniasari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Online Customer Rating*, *Online Customer Review*, Promosi terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan pada *Shopee Food* di Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, dengan teknik survei menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di Yogyakarta, dan sudah pernah melakukan transaksi pembelian Mie Gacoan menggunakan *Shopee Food*, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Non Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *online customer rating* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian mie gacoan pada *Shopee Food* di Yogyakarta. Variabel *online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian mie gacoan pada *Shopee Food* di Yogyakarta, dan variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Mie Gacoan pada *Shopee Food* di Yogyakarta.

Kata Kunci : *Online Customer Rating*, *Online Customer Review*, Promosi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of online customer ratings, online customer reviews, promotions on purchasing decisions for Gacoan noodles at Shopee Food in Yogyakarta. The type of research used in this research is quantitative research, with survey techniques using questionnaires. The sample in this research is people who live in Yogyakarta, and have made transactions to purchase Gacoan Noodles using Shopee Food, with a total sample of 100 respondents taken. The sampling technique in this research is Non Probability Sampling with the Purposive Sampling method. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis. The results of this research show that the online customer rating variable has no effect on the decision to purchase gacoan noodles at Shopee Food in Yogyakarta. The online customer review variable has a positive and significant effect on the decision to purchase gacoan noodles at Shopee Food in Yogyakarta, and the promotion variable has a positive and significant effect on the decision to purchase Gacoan Noodles at Shopee Food in Yogyakarta.

Keyword : *Online Customer Rating, Online Customer Review, Promotion, Purchase Decision*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. <i>Online Customer Rating</i>	9
a. Pengertian <i>Online Customer Rating</i>	9
b. Indikator <i>Online Customer Rating</i>	10
2. <i>Online Customer Review</i>	10
a. Pengertian <i>Online Customer Review</i>	10

b.	Indikator <i>Online Customer Review</i>	11
3.	Promosi	12
a.	Pengertian Promosi	12
b.	Bauran Promosi	13
c.	Indikator Promosi	14
4.	Keputusan Pembelian	14
a.	Pengertian Keputusan Pembelian	14
b.	Proses Keputusan Pembelian	15
c.	Indikator Keputusan Pembelian	16
B.	Penelitian Terdahulu	17
C.	Perumusan Hipotesis	19
D.	Kerangka Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN		23
A.	Definisi Konsep	23
1.	<i>Online Customer Rating</i>	23
2.	<i>Online Customer Review</i>	23
3.	Promosi	23
4.	Keputusan Pembelian	23
B.	Definisi Operasional	24
C.	Jenis Penelitian	26
D.	Sumber Data	26
E.	Populasi dan Sampel	27
F.	Obyek dan Subyek Penelitian	28
G.	Metode Pengumpulan Data	29
H.	Metode Analisis Data	30

1. Uji Instrumen.....	30
2. Uji Asumsi Dasar	31
3. Uji Asumsi Klasik	32
4. Uji Hipotesis.....	33
5. Uji F (<i>Goodness of Fit Test</i>).....	35
6. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA	36
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
1. Sejarah Perusahaan	36
2. Visi dan Misi	38
3. <i>Online Customer Rating</i> Pada Shopee Food	39
4. <i>Online Customer Review</i> Pada Shopee Food	39
5. Promosi Mie Gacoan di Shopee Food	40
B. Analisis Data	41
1. Karakteristik Responden	41
2. Uji Instrumen.....	44
a. Uji Validitas.....	44
b. Uji Reliabilitas	45
3. Uji Asumsi Dasar	46
a. Uji Normalitas.....	46
4. Uji Asumsi Klasik	47
a. Uji Multikolinearitas.....	47
b. Uji Heterokedasitas.....	49
5. Uji Hipotesis.....	50
a. Analisis Regresi Linier Berganda	50

b. Uji t (parsial).....	51
6. Uji F (<i>Goodness of Fit Test</i>).....	53
7. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	54
8. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4. 1 Daftar Cabang Mie Gacoan di Yogyakarta.....	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	49
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji F (Goodness Of Fit Test).....	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	22
Gambar 4. 1 Logo Mie Gacoan.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Data Responden	70
Lampiran 3 Uji Validitas.....	82
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	85
Lampiran 5 Uji Normalitas	86
Lampiran 6 Uji Multikolinieritas	87
Lampiran 7 Uji Heterokedastisitas.....	87
Lampiran 8 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
Lampiran 9 Uji F (<i>Goodness of Fitt Test</i>).....	88
Lampiran 10 Uji t.....	88
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	88