

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *BRAND IMAGE*, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KAOS DELIWAF
MELALUI APLIKASI TIKTOK SHOP**

SKRIPSI

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



Ani

112001632

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *BRAND IMAGE*, DAN
HARGA, TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KAOS DELIWABA
MELALUI APLIKASI TIKTOK SHOP**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

Ani

112001632

Yogyakarta, 5 Juli 2024

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



Nur Rokhman, S.E, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *BRAND IMAGE*, DAN
HARGA, TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KAOS DELIWAFI
MELALUI APLIKASI TIKTOK SHOP**

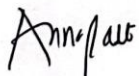
Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program

Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal : 5 Juli 2024

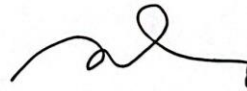
yang terdiri atas

Ketua



Dr. Anna Partina, M.Si.

Anggota



Nur Rokhman, S.E., M. Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Online Customer Review*, *Brand Image*, dan Harga, terhadap Keputusan Pembelian Kaos Deliwafa melalui Aplikasi Tiktok Shop” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 5 Juli 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya nyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak ada keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan menyalin atau meniru dalam bentuk ide atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang sepertinya saya akui sebagai tulisan saya sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

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

Yogyakarta, 3 Juli 2024
Yang memberi pernyataan



Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Nur Rokhman".

Nur Rokhman, S.E., M.Si.

Saksi 2 sebagai ketua dosen penguji Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Anna Partina".

Dr. Anna Partina, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya ini peneliti persembahkan kepada:

1. Mama tercinta, orang tua yang tangguh dan pantang menyerah dalam mendoakan, mendukung, dan memberikan yang terbaik untuk anaknya. Terimakasih atas segala pengorbanan baik dari segi finansial, tenaga, dan kasih sayang. Selalu mengajari anaknya bagaimana menjadi kuat dan pantang menyerah dalam menghadapi rintangan. Bersikaplah selalu rendah hati, tidak sombong, dan sabar dalam menghadapi kesulitan. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dan mampu melalui segala lika-liku kehidupan. Semoga selalu diberikan kesehatan dan umur panjang.
2. Dan untuk Bapak tersayang, yang juga menjadi motivator dan motivasi hidup bagi peneliti. Selalu berikan yang terbaik untuk penulis dan jangan pernah mengeluh. Terima kasih telah membantu menyemangati peneliti sehingga dapat melalui semua permasalahan yang terjadi dan peneliti dapat menyelesaikan skripsinya dan lulus tepat waktu.
3. Abang, kakak, adik dan tante tersayang yang telah mendukung, memberikan semangat dan membantu finansial dalam menyelesaikan studi. Menjadi saudara yang selalu bersedia merangkul dalam suka duka, mengingatkan peneliti untuk selalu semangat selama kuliah dan dalam menulis skripsi.
4. Sahabat terkasih yang telah memberikan semangat kepada peneliti, mengingatkan agar selalu bersyukur. Terima kasih telah menjadi tempat

berkeluh kesah, berbagi cerita dan membantu selama penulisan skripsi, serta telah memberikan canda dan tawa saat berkomunikasi. Semoga diberikan kesehatan dan kesuksesan.

MOTTO

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”

Filipi 4:6

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.”

Amsal 23:18

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, “Pengaruh *Online Customer Review, Brand Image*, dan Harga, terhadap Keputusan Pembelian Kaos Deliwafa melalui Aplikasi Tiktok Shop”. Penelitian ini disusun dan diajukan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
3. Bapak Nur Rokhman, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi arahan, masukan, bimbingan, dan semangat selama proses menyusun skripsi.
4. Bapak, Mama, Kakak, dan Adik serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat selama mengikuti perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan membantu peneliti dalam menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
6. Seluruh sahabat, dan teman-teman peneliti yang telah memberikan dorongan, semangat dan masukan.
7. Seluruh teman-teman *Youth Influence Generation* yang telah memberikan semangat, dukungan, dan menghibur peneliti.
8. Responden dan seluruh pihak yang telah ikut serta dalam membantu penulisan skripsi ini yang tidak bisa peneliti tuliskan satu persatu.

Peneliti ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung, membantu, dan menolong peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, untuk itu peneliti memohon maaf. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *online customer review*, *brand image*, dan harga, terhadap keputusan pembelian kaos deliwafa melalui aplikasi tiktok shop. Sampel penelitian adalah mereka yang mengetahui, membaca dan memahami *online customer review*. Dan juga pernah melakukan pembelian kaos deliwafa melalui aplikasi tiktok shop. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah masyarakat yang pernah melakukan pembelian kaos Deliwafa melalui aplikasi TikTok Shop minimal satu kali Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan Program *IBM SPSS Statistics 22*. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *online customer review* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, variabel *brand image* (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, variabel harga (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : *Online Customer Review*, *Brand Image*, Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the influence of online customer reviews, brand image and price on decisions to purchase Deliwafa t-shirts via the Tiktok Shop application. The research sample is those who know, read and understand online customer reviews. And also purchased Deliwafa t-shirts via the TikTok Shop application. The sampling technique in this research used a non-probability sampling technique. The sampling method uses purposive sampling. In this study, the samples were people who had purchased Deliwafa t-shirts through the TikTok Shop application at least once. Data analysis used multiple linear regression analysis using the IBM SPSS Statistics 22 program. The results of the analysis showed that the online customer review variable (X1) had a positive influence and significant on purchasing decisions, the brand image variable (X2) has a positive and significant influence on purchasing decisions, the price variable (X3) has a positive and significant influence on purchasing decisions.

Keywords: *Online Customer Review, Brand Image, Price, Purchase Decision*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Perilaku Konsumen.....	7
2. <i>Online Customer Review</i>	7
3. <i>Brand Image</i>	8
4. Harga.....	9
5. Keputusan Pembelian.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	13

C. Hipotesis	17
D. Kerangka Penelitian	20
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN	22
A. Definisi Konsep.....	22
1. <i>Online customer review</i>	22
2. <i>Brand Image</i>	22
3. Harga	22
4. Keputusan Pembelian	22
B. Definisi Operasional.....	23
a. <i>Online customer review</i>	23
b. <i>Brand Image</i>	24
c. Harga	24
C. Objek dan Subjek Penelitian	25
D. Jenis dan Sumber Data	25
E. Metode Pengambilan Sampel	25
F. Metode Pengumpulan Data	26
G. Metode Analisis Data	27
BAB IV	32
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA.....	32
A. Gambaran Umum Perusahaan	32
B. Analisis Data	33
1. Karakter Responden	33
2. Uji Instrumen.....	34
3. Uji Asumsi Dasar	37
4. Uji Asumsi Klasik	38
5. Uji F (<i>Uji Goodness of Fit</i>)	39
6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
7. Uji t.....	41

8. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	42
9. Pembahasan	43
BAB V	46
KESIMPULAN DAN SARAN	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	51
Keputusan Pembelian.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Kaos Deliwafa November 2023-Februari 2024.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heterokedasitas.....	39
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	39
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji t	41
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	21
Gambar 4. 1 Logo Deliwafa.....	32