

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN PROMOSI TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN
DI SHOPEEFOOD**

SKRIPSI

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



Evita Emala Deli

No. Mhs. 111701033

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN PROMOSI TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN
DI SHOPEEFOOD**

Diajukan oleh

Evita Emala Deli

No. Mhs. 111701033

Yogyakarta, 4 Februari 2025

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. Transistari', written over a horizontal line.

Dra. Ralina Transistari, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, KEMUDAHAN PENGUNAAN, DAN PROMOSI TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN DI SHOPEEFOOD

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 7 Februari 2025

Yang terdiri atas:

Ketua



Nur Rokhman, S.E., M.Si

Anggota



Dra. Ralina Transistari, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “Pengaruh *Online Customer Review*, Kemudahan Penggunaan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Makanan di ShopeeFood” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 7 Februari 2025 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 disengaja, 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 dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

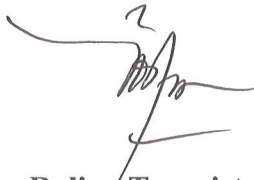
Yogyakarta, 7 Februari 2025

yang memberi pernyataan



EVITA Emala Deli

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:



Dra. Ralina Transistari, M.Si

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:



Nur Rokhman, S.E., M.Si

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, serta berkat dukungan dan doa dari orang-orang terkasih, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan bangga dan bahagia, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran serta selalu menguatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Orang tua tercinta, Bapak Hasan Sidik dan Ibu Sugiharti, yang selalu memberikan dukungan moral dan materi, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis. Terima kasih atas cinta dan pengorbanan kalian.
3. Ibu Dosen pembimbing, Ibu Ralina Transistari, M.Si yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dedikasi dan waktunya.
4. Saudaraku, Adik Mustika Rahayu, yang selalu memberikan dukungan, semangat, senyuman, dan doa untuk mencapai keberhasilan ini. Terimakasih dan sayangku untukmu.
5. Pasangan hidupku, Mas Muhamad Fahrurozi, yang selalu hadir dengan doa, dukungan, dan motivasi di setiap prosesnya. Keberhasilan ini tak lepas dari peran dan kehadiranmu yang begitu berarti.

HALAMAN MOTTO

“Jadilah kuat, agar bisa saling menguatkan”

(Penulis)

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(Q.S Al Insyirah: 5-6)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas segala rahmat, nikmat, berkah dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Online Customer Review*, Kemudahan Penggunaan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Makanan di ShopeeFood” penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana program studi Manajemen pada STIM YKPN Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala bimbingan dan arahan yang telah di berikan kepada penulis baik secara langsung selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Secara khusus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si selaku ketua STIM YKPN Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Ralina Transistari, M.Si yang telah dengan penuh kesabaran membimbing dari awal hingga akhir dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Dosen dan karyawan STIM YKPN Yogyakarta yang telah memberikan pendidikan dan pelayanan terbaik selama penulis menempuh pendidikan.
4. Bapak Hasan Sidik dan Ibu Sugiharti yang senantiasa memberikan doa restu dan kasih sayang kepada penulis.
5. Suamiku Mas Fahrurrozi yang selalu mendampingi dan memberi motivasi kepada penulis.
6. Adikku Mustika Rahayu dan teman-temanku yang telah memberikan masukan, dorongan dan semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini. Semoga Allah SWT mencatat serta membalas kebaikan dari semua pihak yang membantu penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

Yogyakarta, 7 Februari 2025

Evita Emala Deli

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *online customer review*, kemudahan penggunaan dan promosi terhadap keputusan pembelian makanan. Penelitian dilakukan pada aplikasi ShopeeFood. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah melakukan pembelian makanan di ShopeeFood. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *online customer review* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian makanan di ShopeeFood, kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian makanan di ShopeeFood, dan promosi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian makanan di ShopeeFood.

Kata Kunci: *Online Customer Review*, Kemudahan Penggunaan, Promosi, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of online customer reviews, ease of use and promotions on food purchasing decisions. The study was conducted on the ShopeeFood application, targeting individuals who have made food purchases through the platform. The sample consisted of 95 respondents, selected through purposive sampling, a method categorized under non-probability sampling.

The findings reveal that online customer reviews positive significantly impact food purchasing decisions on ShopeeFood. Similarly ease of use and promotions also have positive significant influences on food purchasing decisions within the platform.

Keywords: Online Customer Reviews, Ease of Use, Promotions, Purchase Decisions.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Keputusan Pembelian.....	8
2. <i>Online Customer Review</i>	11
3. Kemudahan Penggunaan	13
4. Promosi	15
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Perumusan Hipotesis.....	20
D. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Definisi Konsep	23
B. Definisi Operasional	24
C. Jenis Penelitian.....	25

D. Jenis dan Sumber Data	25
E. Populasi dan Sampel	26
F. Metode Pengumpulan Data	27
G. Metode Analisis Data	28
1. Uji Instrumen	28
2. Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas)	29
3. Uji Asumsi Klasik	30
4. Analisis Regresi Linear Berganda	30
5. Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji F)	31
6. Uji Hipotesis (Uji t)	31
7. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R-squared</i>)	32
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA	33
A. Gambaran Umum ShopeeFood	33
B. Karakteristik Responden	34
C. Hasil Uji Instrumen	35
D. Hasil Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas)	37
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	37
F. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	38
G. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji F)	39
H. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	40
I. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R-squared</i>)	40
J. Pembahasan	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan Pekerjaan.....	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	37
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji F	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Hipotesis.....	40
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikiran	22
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	49
Lampiran 2 : Identitas Responden	54
Lampiran 3 : Data Jawaban 95 Responden	57
Lampiran 4 : Hasil Olah Data	69