

**PENGARUH RATING BINTANG, ULASAN
DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHION
DI TIKTOK SHOP PADA MAHASISWA DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

Dhactien Andrean
No. Mhs. 112101694

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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH RATING BINTANG, ULASAN
DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHION
DI TIKTOK SHOP PADA MAHASISWA DI YOGYAKARTA

Diajukan Oleh :

Dhactien Andrean
112101694

Yogyakarta, 24 Desember 2025

Telah Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



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

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH RATING BINTANG, ULASAN
DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHION DI
TIKTOK SHOP PADA MAHASISWA DI YOGYAKARTA

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

Tanggal : 12 Januari 2026

Yang terdiri atas

Ketua



Drs. Muhammad Roni Indarto, M.Si

Anggota



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “PENGARUH RATING BINTANG, ULASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHION DI TIKTOK SHOP PADA MAHASISWA DI YOGYAKARTA” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 12 Januari 2026 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 atau tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan bahwa saya 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, 12 Januari 2026

yang memberi pernyataan




Dhactien Andrean

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:


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

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:


Drs. Muhammad Roni Indarto, M.Si

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karya ini peneliti persembahkan kepada:

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan karya ini kepada orang-orang yang saya cintai dan hormati, yang selama ini menjadi sumber inspirasi dan penyemangat terbesar dalam hidup saya.

1. Nenek dan almarhum kakek saya

Pertama dan terutama, saya persembahkan untuk kedua orang yang sudah merawat dan membesarkan saya yang saya tercinta, yang tak pernah berhenti memberikan cinta tanpa syarat dan doa yang tiada henti. Nenek dan Kakek, kalian adalah pahlawan sejati dalam hidup saya. Kalian telah mengajarkan arti kesabaran, keikhlasan, dan kerja keras melalui teladan dan pengorbanan yang luar biasa. Dalam tiap tetes air mata dan harapan yang kalian impikan dan amanahkan kesaya, saya menemukan motivasi untuk terus maju. Kalian adalah cahaya dalam gelap, yang selalu sabar dan ikhlas membesarkan saya sampai bisa berada di titik ini, dan pelindung dalam setiap langkah. Terima kasih atas cinta yang tulus, doa yang mengiringi setiap hari, dan dukungan yang selalu hadir, meski dalam diam.

2. Bapak dan Mamak

Deni Hendrik dan Desi Emilia Gusti yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta doa'a yang tiada henti untuk kesuksesan penulis, sehingga penulis selalu termotivasi dalam mengerjakan skripsi.

3. Teman-Teman

Kepada Teman-teman terbaik saya, yang telah menjadi saksi perjalanan panjang ini, terima kasih atas segala dukungan, tawa, semangat, dan pengertian yang kalian berikan. Dalam setiap suka dan duka, kalian hadir sebagai tempat berbagi dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kisah hidup saya. Kalian mengajarkan saya tentang arti kesetiaan, kekuatan persahabatan, dan

keberanian untuk terus bermimpi.

4. Kekasih saya tercinta

Kepada orang yang telah membawa perubahan besar dalam hidup saya kekasih saya Ida Ayu Azelia Devi Antari yang selalu memberikan doa yang tidak pernah putus di setiap ibadahnya, yang selalu setia mendukung, memotivasi, supaya saya sabar dan kuat agar bisa membungkam orang-orang yang meremehkan saya. Terimakasih telah menemani proses saya hingga sejauh ini, kamu salah satu orang yang menjadi semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu, saya menyadari bahwa perjalanan ini juga tidak lepas dari doa, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak yang mungkin tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Bagi seluruh teman, dan siapa saja yang pernah berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Kebaikan kalian adalah motivasi tersendiri yang menguatkan langkah saya. Semoga karya ini menjadi sebuah karya yang tidak hanya sebagai wujud usaha akademik, tetapi juga sebagai penghargaan dan refleksi atas perjalanan panjang yang penuh perjuangan, doa, dan harapan. Semoga pula dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak dan menjadi amal jariyah bagi semua yang telah turut serta dalam perjalanan ini.

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ
Man Jadda Wajada

**“BARANG SIAPA BERSUNGGUH-SUNGGUH, MAKA IA AKAN
BERHASIL.”**

**“DAN DEMI DO’A DO’A YANG TERPANJAT, MAKA AKU HARUS
BERANJAK”**

“APA YANG TELAH DI MULAI HARUS DI SELESAIKAN”

“SIAPAPUN BISA JADI APAPUN”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul " PENGARUH RATING BINTANG, ULASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHION DI TIKTOK SHOP BAGI MAHASISWA DI YOGYAKARTA”.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi manajemen.

Penulis menyadari, dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan, bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Suparmono, M.Si., selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta
2. Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi arahan dan mendukung penulis selama ini, sehingga skripsi penulis cepat selesai sesuai waktunya.
3. Seluruh dosen dan karyawan yang telah memberikan pelayanan yang baik untuk penulis.
4. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas dukungan yang sangat berarti untuk penulis.
5. Keluarga tercinta Nenek (Hj. Sarimastika), Kakek (Alm. H.Kurnudin), Bapak (Deni Hendrik), Mama (Desi Emilia Gusti), Ida Ayu Azelia Devi Antari dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, perhatian, semangat dan kasih sayang baik dalam bentuk materi maupun non materi.
6. Teman-teman saya Ahmad Irawan, Raky Saputra dan Muhammad Rafli yang telah memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa.

7. Teman saya Brayen yang senantiasa memberikan masukan, saran, serta kritikan selama menempuh perkuliahan dan penyusunan Skripsi.
8. Semua pihak yang telah mendukung dalam Proses Penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya sebagai referensi manajemen pemasaran.

Yogyakarta, 14, Desember, 2025



Dhactien Andrean
112101694

ABSTRAK

Perkembangan e-commerce berbasis media sosial mendorong perubahan perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian, khususnya pada platform TikTok Shop yang mengintegrasikan konten video dengan aktivitas transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh rating bintang, ulasan, dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian produk fashion di TikTok Shop pada mahasiswa di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert yang disebar secara daring menggunakan Google Forms kepada mahasiswa yang pernah melakukan pembelian produk fashion di TikTok Shop. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rating bintang dan ulasan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk fashion di TikTok Shop. Sebaliknya, kepercayaan konsumen terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks social commerce seperti TikTok Shop, faktor kepercayaan memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan informasi rating dan ulasan dalam mendorong keputusan pembelian mahasiswa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian pemasaran digital berbasis model Stimulus Organism Response (SOR) serta menjadi referensi praktis bagi pelaku usaha dalam membangun strategi pemasaran yang berfokus pada peningkatan kepercayaan konsumen.

Kata kunci: rating bintang, ulasan, kepercayaan konsumen, keputusan pembelian, TikTok Shop.

ABSTRACT

The development of social media-based e-commerce has driven changes in consumer behavior in making purchasing decisions, particularly on the TikTok Shop platform, which integrates video content with transactional activities. This study aims to analyze the effect of star ratings, reviews, and consumer trust on fashion product purchase decisions on TikTok Shop among university students in Yogyakarta. The research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through Likert-scale questionnaires distributed online via Google Forms to students who have purchased fashion products on TikTok Shop. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results indicate that star ratings and reviews do not have a significant effect on fashion product purchase decisions on TikTok Shop. In contrast, consumer trust was found to have a positive and significant influence on purchase decisions. These findings suggest that in the context of social commerce, such as TikTok Shop, trust plays a more dominant role than rating and review information in driving students' purchasing decisions. This study is expected to contribute theoretically to the development of digital marketing research based on the Stimulus-Organism-Response (SOR) model and serve as a practical reference for business practitioners in building marketing strategies focused on enhancing consumer trust.

Keywords: *star ratings, reviews, consumer trust, purchase decision, TikTok Shop*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
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
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	8
2.1 Landasan Teori	8
1. Model Perilaku Konsumen	8
2. Rating Bintang	9
3. Ulasan	11
4. Kepercayaan Konsumen	12
5. Keputusan Pembelian	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Hipotesis	17

2.4	Kerangka Penelitian	20
BAB III		22
METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Definisi Konsep	22
3.2	Definisi Operasional	23
3.3	Objek dan Subjek Penelitian	23
3.4	Metode Pengambilan Sampel	24
3.5	Metode Pengumpulan Data	25
3.6	Metode Analisis Data	26
1.	Uji Instrumen	26
2.	Uji Asumsi Dasar Uji Normalitas	27
3.	Uji Asumsi Klasik	27
4.	Uji F (<i>Goodness Of Fit</i>)	29
5.	Uji Regresi Linier Berganda	29
6.	Uji t (Parsial)	30
7.	Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>)	30
BAB IV		31
GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA		31
4.1	Gambaran Umum	31
4.2	Analisis Data	35
4.3	Analisis Data	38
1.	Uji Instrumen	38
2.	Uji Asumsi Dasar	41
3.	Uji Asumsi Klasik	42
4.	Uji <i>Goodness Of Fit</i>	44
5.	Uji Regresi Linier Berganda	45
6.	Uji Hipotesis	47
4.4	Pembahasan	49
BAB V		52
KESIMPULAN DAN SARAN		52

5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		57