

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *RATING* DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP MINAT BELI PADA *ONLINE*
*MARKETPLACE SHOPEE***

**(Studi Kasus Pada Masyarakat Niki-Niki yang Menggunakan *Online*
Marketplace Shopee)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen*



OLEH :

FIDALIA DA COSTA SANTOS

41180134

PROGRAMSTUDI EKONOMI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TIMOR

KEFAMENANU

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *RATING*,
E-SERVICE QUALITY TERHADAP MINAT BELI PADA *ONLINE*
*MARKETPLACE SHOPEE***

**(Studi Kasus Pada Masyarakat Niki-Niki yang Menggunakan *Online*
Marketplace Shopee, TTS)**

Diajukan Oleh

Fidalia Da Costa Santos

41180134

Telah Disetujui Oleh :

PEMBIMBING I




Berno B. Mitang, SE., MM
NIP. 197007262005011001

PEMBIMBING II


Dominikus K. Duli, SE., MM
NIP:19591027 201305 1 001

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



ELFRIDA D. NAIHATI, SE., MM
NIP.19880523 201504 2 002

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *RATING*,
E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BELI PADA *ONLINE
MARKETPLACE SHOPEE

Skripsi ini telah disahkan dalam sidang skripsi yang dilaksanakan pada :

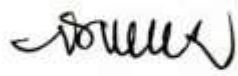
Hari/Tanggal : Selasa, 17 Januari 2023
Jam : 16:30-17:30
Tempat : FEB 2
Saudari : Fidalia Da Costa Santos
NPM : 41180134
Dinyatakan : Lulus Dengan Nilai B
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

TIM PENGUJI

Penguji I


Berno B. Mitang, SE.,MM
NIP; 19700726 200501 1 001

Penguji II


Dominikus K. Duli, SE.,MM
NIP; 19591027 201305 1 001

Penguji Utama


Imelda Thein, SE.,MM
NIP. 19790321 200501 2 001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. KAMILAUS K. OKI, S.E., M.ET
NIP; 19880523 201504 2 002



ABSTRAK

Fidalia Da Costa Santos 41180134: Pengaruh *Online Customer Review* Dan *Rating* Dan *E-Service Quality* Terhadap Minat Beli Pada *Online Marketplace Shopee* (Studi Kasus Pada Seluruh Masyarakat Niki-Niki, Tts) . Dibawah bimbingan Bapak Berno B.Mitang ,SE.,MM selaku pembimbing Utama dan Dominikus K. Duli, SE.,MMselaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antara variabel *Online Customer Review* (X_1), *Online Customer Rating* (X_2) dan *E-Service Quality* (X_3) terhadap Minat Beli (Y) Pada *Online Marketplace Shopee*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuisioner yang dibagikan kepada 80 orang responden.

Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS 25,0 dengan hasil analisis sebagai berikut:

Terdapat pengaruh positif *Online Customer Review* (X_1) terhadap Minat Beli (Y) di seluruh masyarakat Niki-niki, TTS. Hal ini dibuktikan dari koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0,681 dan juga nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($6,183 > 1,667$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien korelasi sebesar 0,573 hubungannya kuat.

Terdapat pengaruh positif *Online Customer Rating* (X_2) terhadap Minat Beli (Y) di seluruh masyarakat Niki-niki, TTS. Hal ini dibuktikan dari koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0,485 dan juga nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($4,185 > 1,667$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. dan koefisien korelasi sebesar 0,528 hubungannya kuat.

Variabel *Online Customer Review* (X_1), variabel *Online Customer Rating* (X_2) dan variabel *E-Service Quality* (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap Pengaruh Minat Beli (Y) di seluruh masyarakat Niki-niki, TTS. Hal ini dibuktikan dari nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($16,634 > 3,13$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : *Online Customer Review* (X_1), *Online Customer Rating* (X_2), *E-Service Quality* (X_3) dan *Minat Beli* (Y)

PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam SKRIPSI dengan judul :

“PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *RATING* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BELI PADA *ONLINE MARKETPLACE SHOPEE*” (Studi Kasus Pada Masyarakat Niki-Niki yang Menggunakan *Online Marketplace Shopee*)

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademi di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Ekonomi (SE) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (UU NO. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

nu, Desember 2022
Mahasiswa

Fidalia Da Costa Santos



MOTTO

***Pedang terbaik yang dimiliki adalah sebuah
kesabaran tanpa batas***

PERSEMBAHAN

Buah Karya Ini Saya Persembahkan Kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus** penyelenggara hidup dan tumpuan harapan yang selalu mendengar semua curahan hati, dan memberikan penyertaan, kasih dan kemurahan-NYA
2. Kedua orang tua tercinta: **Bapak Manuel Santos** dan **Mama Tercinta Santina Ribeiro** yang selalu memberikan dukungan, cinta dan kasih sayang baik doa maupun materi.
3. Keluarga Besar **Santos De Jesus, Dacosta Sarmento**
4. Kaka-kakak tercinta: Kakak **Ika**, Kakak **Markus**, Kakak **Juanina**, Kakak **Melina**, Kakak **Jacinta**, dan Kakak **Tino** yang selalu mendukung penulis.
5. Yang tesayang **Ajdhe De Jesus**
6. Semua teman-teman seperjuangan **Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen** angkatan 2018.
7. Almamater tercinta **Universitas Timor**.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Bimbingan dan RahmatNya yang berlimpah peneliti dapat menyelesaikan Proposal dengan judul :
” **PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW AND RATING* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BELI PADA *ONLINE MARKETPLACE SHOPEE* (Studi Kasus Pada Masyarakat yang Menggunakan *Online Marketplace Shopee*)**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik material maupun non-material yang secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini selain rasa syukur, penulis juga terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Berno B. Mitang, SE.,MM selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu penulis baik berupa sumbangan pikiran, tenaga dan waktu demi menyelesaikan Proposal ini.
2. Bapak Dominikus K. Duli, SE.,MM selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal ini
3. Dr. Kamilaus Konstane Oki, SE.,ME selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Ibu Elfrida D Naihati, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Para Dosen dan staf Pegawai pada program studi ekonomi manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis

6. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen yang secara langsung dan tidak langsung telah memberikan bantuan berupa sharing informasi dan pengalaman dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini
7. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas segala dukungan dan doa.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari penyempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian ini.

Kefamenanu, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 MinatBeli	7
2.1.1 PengertianMinatBeli	7
2.2 <i>Online Customer Review and Rating</i>	9
2.2.1 <i>Online Customer Review</i>	9
2.2.2 <i>Online Customer Rating</i>	13

2.3 <i>E-Service Quality</i>	14
2.4 Peneliti Terdahulu	17
2.5 Hubungan Teoritis Antara Variabel dan Hipotesis	18
2.5.1 Hubungan Teoritis Antara Variabel (X_1) dan (Y)	18
2.5.2 Hubungan Teoritis Antara Variabel (X_2) dan (Y)	19
2.5.3 Hubungan Teoritis Antara Variabel (X_3) dan (Y)	20
2.6 kerangka pemikiran.....	23
2.7 Defenisi KonsepOperasional dan Skala Pengukuran.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	28
3.3.1 Jenis Data.....	28
3.3.2 Sumber Data	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Variabel Penelitian.....	29
3.6 Instrumen Penelitian.....	30
3.6.1 Uji Validitas.....	30
3.6.2 Uji Reabilitas	31
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	31

3.7.1 Uji Normalitas	31
3.7.2 Uji Multikolonieritas	32
3.7.3 Uji Lineritas	32
3.7.4 Uji Autokorelasi	32
3.7.5 Uji Heteroskedastisitas	33
3.8 Teknik Analisis Data.....	33
3.8.1 Analisis Deskriptif	33
3.8.2 Analisis Inferensial	34
3.9 Koefisiensi Determinan (R^2).....	36
3.10 Teknik Pengujian Hipotesis	36
3.10.1 Uji Parsial (Uji t)	36
3.11.2 Uji Simultan (Uji F).....	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum	38
4.1.1 Sejarah Berdirinya Shopee	38
4.1.2 Visi dan Misi Shopee.....	40
4.2 Karakteristik Responden	40
4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	41
4.2.2 Karakteristik Responden Menurut Umur.....	42
4.2.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	43
4.3 Hasil Uji Instrumen	43
4.3.1 Uji Validitas.....	43

4.3.2 Uji Realibilitas	45
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.1 Uji Normalitas	47
4.4.2 Uji Multikolonieritas	48
4.4.3 Uji Autokorelasi	49
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas	50
4.4.5 Uji Lineritas	51
4.5 Hasil Analisis Deskriptif	54
4.6 Hasil Analisis Inferensial.....	61
4.6.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	61
4.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	69
4.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	72
4.8.1 Uji t.....	72
4.8.2 Uji F.....	74
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	