

**PENGARUH *STORE IMAGE*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN
ONLINE CUSTOMER RATING TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kabupaten Pasaman)**

SKRIPSI



Oleh :

ANDINI SALSABILLA
2010070530053

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
2024**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

Skripsi, Maret 2024

ANDINI SALSABILLA

Pengaruh *Store Image*, *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee (Studi kasus Masyarakat Kabupaten Pasaman)

vii + 85 halaman + 30 Tabel + 4 Gambar + 13 Lampiran

ABSTRAK

Dengan perkembangan teknologi dan informasi pada saat ini mengakibatkan perkembangan dalam dunia bisnis sangat cepat, karena saat ini adanya sebuah kegiatan jual beli yang dilakukan secara online. Aktifitas jual beli online yang banyak digunakan adalah platform *marketplace*. Sekarang banyaknya *marketplace* asing maupun lokal yang terus mengupdate untuk bisa lebih berkembang dari *marketplace* lainnya, salah satunya shopee. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *Store Image*, *Online customer review* dan *online customer rating* terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* shopee (Studi kasus masyarakat Kabupeten pasaman).

Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan pengujian hipotesis yang diusulkan. Pengujian hipotesis dengan menggunakan model regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Pasaman, dalam penelitian ini adalah sebanyak 303.103 orang dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang memenuhi karakteristik yang telah ditentukan.

Hasil penelitian secara persial *store image* memiliki nilai $t_{hitung} 2,861 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai $sig 0,005 < 0,05$. Artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. *Online customer review* memiliki nilai $t_{hitung} 2,789 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai $sig 0,006 < 0,05$. Artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak. *Online customer rating* memiliki nilai $t_{hitung} 5,339 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai $sig 0,000 < 0,05$. Artinya H_3 diterima H_0 ditolak. Hasil uji F diketahui nilai $F_{hitung} 24,374 > F_{tabel} 3,09$, dengan nilai signifikan $F=0,000$. Artinya H_4 diterima H_0 ditolak.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa sebaiknya peneliti menyarankan agar shopee memperhatikan *store image*, *review* dan *rating*, karna penunjang keputusan pembelian adalah *store image* gambaran toko yang diberikan, *review* dan *rating* juga mempengaruhi keputusan pembelian.

Kata Kunci : *Store Image*, *Online Customer Review*, *Online Customer Rating*, dan Keputusan Pembelian

Daftar Baca : 25 (2018:2023)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh *Store Image*, *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee (Studi Kasus Pada Masyarakat Kabupaten Pasaman)

Nama : Andini Salsabilla

NPM : 2010070530053

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 28 Maret 2024.

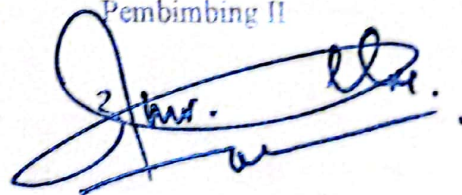
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN :1007046401

Pembimbing II



Amrullah, S.E., M.Si
NIDN : 1014086201

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Yefri Reswita, S.E., M.Si., Akt
NIDN :1027017001

PERNYATAAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh *Store Image*, *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee (Studi Kasus Pada Masyarakat Kabupaten Pasaman)

Nama : Andini Salsabilla

NPM : 2010070530053

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

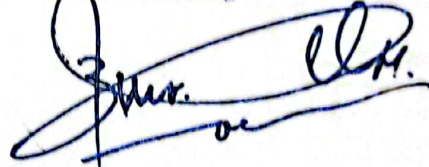
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



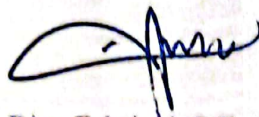
Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN : 1007046401

Pembimbing II



Amrullah, S.E., M.Si
NIDN : 1014086201

Ketua Program Studi Manajemen



Rina Febriani, S.E., M.Si
NIDN : 1008028401

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andini Salsabilla

NPM : 2010070530053

Program Studi : Ekonomi

Peminatan : Manajemen

Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : *Pengaruh Store Image, Online Customer Review dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee (Studi Kasus Pada Masyarakat Kabupaten Pasaman)*

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya-benarnya.

Padang, 16 Mei 2024



Andini Salsabilla

2010070530053