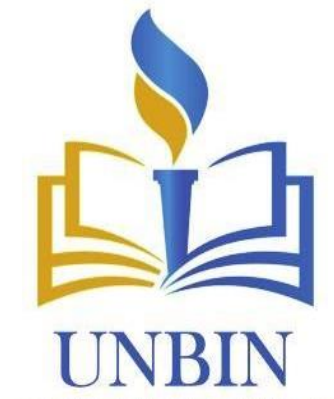


**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ONLINE CUSTOMER
REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
FASHION DI TOKO WALK GROUP MELALUI *E-
COMMERCE SHOPEE***

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



ZELIN PUSPARIKA

NPM : S1-0219014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA 2024**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PESRSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Zelin Pusparika
NPM : S1-0219014
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* Di Toko Walk Group Melalui *E-Commerce* Shopee

Tim Penguji:
Dosen Pembimbing

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Wartoyo Hadi, SE. MM.

Sumardjono, SE. MM.

Mengetahui:

Ketua Prodi

DEKAN

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M. Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Alhamdulillah atas segala limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Ditoko Walk Group Melalui E-commerce Shopee”**.

Skripsi ini peneliti susun untuk melengkapi tugas-tugas, guna meraih gelar Sarjana pada Program Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak. Dr. Ismulyana Djan, SE, MM., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak. Dr. Yuli Anwar, SE, M.Ak., selaku Wakil Rektor I, Bapak. Dedy Mulyadi, S.Si. M.Kom., selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan tentang teknik penulisan skripsi ini.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Tajudin dan Ibu Holiah, yang tak pernah berhenti mendoakan, membimbing serta memberikan dukungan dan kasih sayangnya.
5. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Binaniaga Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Suami dan anak tercinta Nursyam Rahman dan Azriel yang selalu mendukung saya. Sahabat tercinta yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Teman-teman Strata-I Manajemen angkatan 2019 khususnya kelas B1 Malam yang tidak bisa

disebutkan satu-persatu, yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.

Peneliti menyadari, bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti membutuhkan masukan dan saran untuk membangun skripsi yang sangat diharapkan. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bogor, 22 Januari 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Pemasaran.....	11
B. Bauran Pemasaran	12
C. Kualitas Produk	13
D. <i>Online Customer Review</i>	15
E. Keputusan Pembelian	16
F. Penelitian Terdahulu	20
G. Kerangka Berpikir	26
H. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Metode Penelitian.....	30
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	30
C. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	31
D. Populasi dan Sampel Populasi.....	32
E. Jenis Dan Sumber Data	34
F. Teknik Analisis Data	36

BAB IV HASI DAN PEBAHASAN.....	49
A. Deskripsi Objek Penelitian	49
B. Profil Responden	50
C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
D. Uji Asumsi Klasik	57
E. Analisis Deskriptif	62
F. Uji Koefisien Korelasi Determinasi.....	66
G. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
H. Koefisien Korelasi	68
I. Koefisien Determinasi	68
J. Uji Hipotesis	69
K. Pembahasan	72
BAB IV HASIL DAN PEBAHASAN.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2. Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. Interpretasi Koefisien Korelasi.....	43
Tabel 4. Usia Responden	53
Tabel 5. Pekerjaan Responden	54
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel X1	56
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel X1	57
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Y	58
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 10. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	60
Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 12. Hasil Uji Linearitas Variabel X1	64
Tabel 13. Hasil Uji Linearitas Variabel X2	64
Tabel 14. Indeks Jawaban Responden.....	65
Tabel 15. Jawaban Responden Variabel X1.....	66
Tabel 16. Jawaban Responden Variabel X2.....	67
Tabel 17. Jawaban Responden Variabel Y.....	68
Tabel 18. Hasil Persamaan Regresi.....	69
Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	70
Tabel 20. Hasil Uji Parsial (t Signifikansi)	71
Tabel 21. Hasil Uji Coefficient Beta	72
Tabel 22. Pedoman Interpretasi coefficient Beta	73
Tabel 23. Hasil Uji Simultan.....	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 5 E-commerce Dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia (Kuartal I 2023)	2
Gambar 2. Rating dan Review Sangat Baik Toko Walk Group	3
Gambar 3. Rating dan Review Sangat Buruk Toko Walk Group	4
Gambar 4. Data Penjualan Toko Walk Group	5
Gambar 5. Bagan Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen	17
Gambar 6. Kerangka Berpikir	27
Gambar 7. Struktur Organisasi	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	82
Lampiran 2 Tabel Tabulasi 30 Sampel	88
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	91
Lampiran 4 Tabulasi Data Jawaban Responden	99
Lampiran 5 Hasil Pengujian SPSS	128