

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK SKINTIFIC PADA SHOPEE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi D-III
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik
Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**RAHMA JINGGA
NPM 062130601516**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2024**

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK SKINTIFIC PADA SHOPEE
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi D-III
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik
Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**RAHMA JINGGA
NPM 062130601516**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2024**

**PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK SKINTIFIC PADA SHOPEE**
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi
D-III Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya)



LAPORAN AKHIR

OLEH:

RAHMA JINGGA
NPM 062130601516

Menyetujui,

Pembimbing I,

Rahma S.E., MAB.
NIP 196012281990032002

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 19760222202121001

Palembang, 2 Agustus 2024
Pembimbing II,

Mariska Z., S.E., M.M.
NIP 197805192006042001

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,**

Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahma Jingga
NPM : 062130601516
Jurusan /Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Online Customer Review Terhadap
Keputusan Pembelian Produk Skintific Pada Shopee
(Studi Kasus Pada Mahasiswa D-III Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan


METYRA
TEMUDU
4CF0EALX319388382
rahma jingga
NPM 062130601516

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rahma Jingga
NPM : 062130601516
Jurusan /Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific Pada Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa D-III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan
Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 2 Agustus 2024

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1	<u>Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA,</u> Ketua Penguji		<u>29 Juli 2024</u>
2	<u>Rini, S.E., MAB,</u> Anggota Penguji		<u>22 Juli 2024</u>
3	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota Penguji		<u>24 Juli 2024</u>
4	<u>Fernando Africano, S.E.I., M.Si</u> Anggota Penguji		<u>31 Juli 2024</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al- Baqarah, 2:286)

***“Tidak perlu repot-repot menunjukkan siapa dirimu, karena yang menyukaimu
tidak butuh itu dan yang membencimu tidak percaya itu”***

(Ali bin Abi Thalib RA)

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua Orang Tua Tercinta**
- ❖ Dosen Pembimbing**
- ❖ Saudara-saudariku**
- ❖ Teman Seperjuangan 6 ND**
- ❖ Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segal limpahan berkah, Rahmat dan hidayah serta perlindungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan baik. Sholawat beriring salam tidak lupa selalu tercurahkan untuk baginda Nabi Muhammad SAW.

Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana pengaruh online customer review terhadap keputusan pembelian produk skintific pada *shopee* untuk kalangan mahasiswa yang masih ragu dalam melakukan pembelian produk skintific sebagai informasi yang akurat tentang baik atau tidaknya produk tersebut untuk digunakan dan diyakini memberikan manfaat bagi yang menggunakannya.

Penulis menyadari laporan akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan dan penyajiannya. Untuk itu penulis dengan rendah hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Akhir kata penulis ucapan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, petunjuk, masukan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Benny Bandanadjaja, S.T., M.T., Selaku Plt Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA. Selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Rini, S.E., MAB., Selaku Pembimbing I dan ibu Mariskha Z, S.E., M.M., selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen pengajar dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Teruntuk bidadari yang ada di kehidupan saya yaitu ibu jasmawati yang senantiasa memberikan doa dan dukungan secara langsung dalam mewujudkan masa depan. Terima kasih untuk kasih sayang dan segala perjuangan yang diberikan kepada penulis selama ini
8. Kepada cinta pertama saya, Alm. Bapak Asril, Selaku orang tua saya. Semoga beliau bangga dengan perjuangan anaknya untuk berjuang sampai saat ini demi mewujudkan masa depannya. Terima kasih untuk ayah yang hanya bisa mendoakan anaknya dari atas walau tidak bisa menemani di wujud kehidupan yang nyata ini.
9. Sahabat kecilku, Fatimah Azzahara, Puti Syavia, dan Nabila Putri. Terimakasih telah menemani penulis dalam menjalani perkuliahannya dari awal sampai menyelesaikan Laporan Akhir ini dan untuk segala cerita maupun kisah manis yang telah dijalani bersama selama ini.

10. Teruntuk sahabatku. Amanda, Natasya, dan Meida. Terimakasih telah menemani penulis mulai dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan Laporan Akhir ini dan juga telah menjadi tempat berbagi suka maupun duka dalam menghadapi semua yang terjadi di masa perkuliahan.
11. Teman-teman mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya kelas 6ND 2021 Jurusan Administrasi Bisnis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

Palembang, Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pengaruh *online customer review* terhadap keputusan pembelian produk skintific pada *shopee*. Skintific dikenal dengan brand local yang berfokus kepada kecantikan berupa skincare. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *online customer review* terhadap keputusan pembelian produk skintific pada *Shopee*. Variabel dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian produk skintific yang dipengaruhi oleh *Customer review*, yang diukur melalui faktor seperti kepercayaan, kredibilitas, dan pengalaman pengguna sebelumnya. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner secara simple random sampling dengan total sampel 85 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability Sampling*, dengan kriteria yaitu mahasiswa D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya pengguna Shopee dan produk skintific. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS (*Statistical Product for Solution*) versi 26. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk skintific di shopee pada mahasiswa D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Kata Kunci: Online Customer Review, Keputusan Pembelian, Skintific, Kosmetik, Mahasiswa

ABSTRACT

This study discusses the effect of online customer reviews on the decision to purchase skintific products at shopee. Skintific is known as a local brand that focuses on beauty in the form of skincare. This study aims to determine the effect of online customer reviews on purchasing decisions for skintific products at Shopee. The main variable in this study is the decision to purchase skintific products which is influenced by customer reviews, which are measured through factors such as trust, credibility, and previous user experience. This research method uses a quantitative approach. The data was collected through a simple random sampling questionnaire with a total sample of 85 respondents. The sampling technique used Non-Probability Sampling, with the criteria being D-III Business Administration students of Politeknik Negeri Sriwijaya using Shopee and skintific products. Data analysis using descriptive analysis techniques and simple linear regression analysis with the help of SPSS (Statistical Product for Solution) version 26. The results showed that partially the online customer review variable had a positive and significant effect on purchasing decisions for skintific products at shopee for D-III Business Administration students at Sriwijaya State Polytechnic.

Keywords: Online Customer Review, Purchase Decision, Skintific, Cosmetics, Student

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
1.5 Metodologi Penelitian	8
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	9
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	9

1.5.4 Populasi dan Sampel	10
1.5.4.1 Populasi	10
1.5.4.2 Sampel	11
1.5.4.3 Teknik Sampling.....	11
1.5.5 Operasional Variabel.....	12
1.6 Analisis Data	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran Digital	16
2.2 Perilaku Konsumen	16
2.3 <i>Online Customer Review</i>	17
2.3.1 <i>Indikator Online Customer Review</i>	17
2.4 Keputusan Pembelian.....	18
2.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	18
2.4.2 Proses Keputusan Pembelian	20
2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian	24

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Skintific.....	26
3.2 Visi dan Misi Skintific	27
3.2.1 Visi Skintific	27
3.2.2 Misi Skintific.....	27
3.3 Logo dan Motto Skintific	27
3.4 Produk Skintific	28
3.5 Profil Responden.....	37
3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	37
3.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
3.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	40
4.1.1 Hasil Analisis Jawaban Responden.....	40
4.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	43

4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2 Uji Reabilitas.....	45
4.3 Hasil Penelitian	46
4.3.1 Koefisien Korelasi.....	46
4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	46
4.3.3 Uji t (Uji Parsial).....	47
4.3.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	48
4.4 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA	55
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Internet 2024.....	2
Tabel 1. 2 Rating Marketplace Di Indonesia	3
Tabel 1. 3 Skala Likert	10
Tabel 1. 4 Tabel Jumlah Mahasiswa Pengguna Skintific DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya	11
Tabel 1. 5 Definisi Variabel Penelitian	12
Tabel 3. 1 Data Perbandingan Review Beberapa Produk Pada Shopee.....	28
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	39
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Jawaban Responden	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Online Customer Review	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	44
Tabel 4. 4 Uji reabilitas Variabel Independen dan Dependen	47
Tabel 4. 5 Dasar Interpretasi Nilai R	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Determinasi	49
Tabel 4. 7 Distribusi Uji t.....	48
Tabel 4. 8 Hasil Regresi Linier sederhana	49

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 1. 1 Data Penjualan Skincare Lokal dan Impor April 2023.....	5
Gambar 1. 2 Tampilan Akun Skintific dan Ulasan Pada Aplikasi Shopee.....	6
Gambar 2. 1 Tahapan Proses Pengambilan Keputusan.....	21
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan Skintific	27
Gambar 3. 2 Skintific 5X Ceramide Barrier Repair Moisture Gel Moisturizer....	29
Gambar 3. 3 Skintific 4HD Hyaluronic Acid Barrier Essence Toner.....	29
Gambar 3. 4 Skintific 10% Niacinamide Brightening Serum.....	30
Gambar 3. 5 Skintific 5X Ceramide Low Ph 5.5 Cleanser	30
Gambar 3. 6 Skintific 360 Crystal Massager Lifting Eye Cream	31
Gambar 3. 7 Skintific 3.7 5% AHA BHA PHA Exfoliating Toner	32
Gambar 3. 8 Skintific 3.8 2% Salicylic Acid Anti Acne Serum	32
Gambar 3. 9 Skintific Acne Spot Treatment.....	33
Gambar 3. 10 Skintific Mugwort Clay Mask.....	33
Gambar 3. 11 Skintific Ultra Light Serum Sunscreen SPF 50PA+++	34
Gambar 3. 12 Skintific 5X Ceramide Serum Sunscreen SPF 50PA+++	35
Gambar 3. 13 Skintific Gentle A Retinol Renewal Serum	35
Gambar 3. 14 Skintific Truffle Biome Skin Cream Gel	36
Gambar 3. 15 Skintific Panthenol Gentle Gel Cleanser.....	36
Gambar 3. 16 Skintific 5% Panthenol Acne Calming Water Gel	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabulasi Data
- Lampiran 2 Hasil Uji SPSS versi 29
- Lampiran 3 Distribusi Nilai rtabel
- Lampiran 4 Titik Persentase Distribusi t
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 6 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 7 Lembar Disposisi
- Lampiran 8 Lembar Kesepakatan Pembimbing 1
- Lampiran 9 Lembar Kesepakatan Pembimbing 2
- Lampiran 10 Lembar Konsultasi Pembimbing 1
- Lampiran 11 Lembar Konsultasi Pembimbing 2
- Lampiran 12 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 13 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian