

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *RATING* PADA
APLIKASI *GOOGLE REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PAKET WISATA DI CV HELP GROUP**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama: Yulia Putri Herdinda
NPM: 062140612727**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2025**

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *RATING* PADA
APLIKASI *GOOGLE REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PAKET WISATA DI CV *HELP GROUP***



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Nama: Yulia Putri Herdinda
NPM : 062140612727**

Menyetujui,

Palembang, 1 Agustus 2025

Pembimbing II

Pembimbing I

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., CPMA
NIP 197504212001122001**

**Andriansyah Bari, S.IP., M.AB
NIP 199104052022031009**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal R., S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

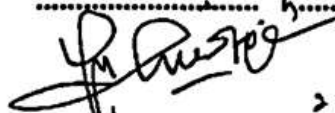
**Alditia Detmurti, S.ST., M.M. Par
NIP 199206082019032025**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yulia Putri Herdinda
NPM : 062140612727
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Pemasaran Pariwisata
Judul Skripsi : Pengaruh *Online Customer Review* dan *Rating*
Pada Aplikasi Google Review Terhadap
Keputusan Pembelian Paket Wisata di CV Help
Group

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS
Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Andriansyah Bari, S.IP., M.AB Ketua Penguji		2 Agustus 2025
2.	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., CPMA Anggota Penguji		2 Agustus 2025
3.	Dra. Yusleli Herawati, M.M Anggota Penguji		2 Agustus 2025
4.	Alfitriani, S.ST., M.Par Anggota Penguji		2 Agustus 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yulia Putri Herdinda
NPM : 062140612727
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh *Online Customer Review* dan *Rating*
Pada Aplikasi Google Review Terhadap
Keputusan Pembelian Paket Wisata di CV Help
Group

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah penulis buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 17 Juli 2025



Yulia Putri Herdinda

Yulia Putri Herdinda

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu."

(Q.S. Ibrahim: 7)

“Apa yang dikerjakan karena Allah, tidak akan pernah sia-sia.”

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga."

(HR. Muslim, No. 2699)

Saya Persembahkan Kepada:

1. Mama dan Papa tercinta
2. Keluarga besar yang saya sayangi
3. Teman seperjuangan 8 BPA, 8 BPB dan 8 BPM Angkatan 2021
4. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Online Customer Review* dan *Rating* pada Aplikasi Google Review terhadap Keputusan Pembelian Paket Wisata di CV Help Group.” Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana ulasan dan penilaian dari konsumen secara daring dapat mempengaruhi perilaku konsumen, khususnya dalam pengambilan keputusan pembelian paket wisata di era digital saat ini.

Penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah mendukung selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan, keluarga yang tak henti-hentinya memberikan doa dan semangat, serta rekan-rekan dan sahabat yang turut membantu dalam berbagai bentuk. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari sisi isi maupun teknis penulisan. Penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik yang membangun sebagai bahan perbaikan ke depannya.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran digital dan pariwisata.

Palembang, 17 Juli 2025



Penulis,

Yulia Putri Herdinda

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik
4. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par Selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., CPMA selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini
6. Dosen dan Segenap Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Bapak M. Huanza, S.P., M.Si selaku Direktur CV Help Group yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di perusahaannya
8. Kepada cinta pertama saya, Ayahanda Herman Septiyoso. Terima kasih Papa, atas segala cinta, kerja keras, dan pengorbanan yang telah papa berikan sepanjang hidup penulis. Terima kasih telah menjadi cahaya semangat yang tak pernah padam, diam-diam mendoakan, mempercayai kemampuan penulis bahkan saat penulis sendiri mulai ragu.
9. Kepada pintu surga saya, Ibunda Rusdalena. Terima kasih ma, atas doa-doa yang tak pernah henti, pelukan yang selalu menenangkan, dan cinta yang tak terbatas. Mama adalah tempat pulang paling hangat, yang memahami bahkan tanpa kata, yang mencintai tanpa syarat, dan yang mendoakan tanpa perlu diminta.
10. Kepada saudara-saudari tercinta, M. Purnomo Adjie, Maretha Puspita Sary, dan Laisya Sepfana. Terima kasih atas dukungan dan kehangatan yang kalian

hadirkan dalam setiap langkah penulis. Terimakasih untuk cinta dan doa-doa yang kalian berikan.

11. Teruntuk sahabat-sahabat tersayang. Terima kasih penulis sampaikan kepada Adelia Safitri, Elsa Eprilinda, Nilam Chanthika, Dita Nabila, dan Nyayu Amanda Z, Fancy Pasya dan Rizki Ummiati Manurung. Terima kasih telah menjadi teman sejati dalam perjalanan panjang ini.

Palembang, 17 Juli 2025



Penulis,

Yulia Putri Herdinda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *online customer review* dan *rating* pada aplikasi Google Review terhadap keputusan pembelian paket wisata di CV Help Group, Palembang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan platform digital dalam mempertimbangkan keputusan pembelian, khususnya dalam industri pariwisata. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 87 responden yang telah menggunakan layanan CV Help Group. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik *online customer review* maupun *rating* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menegaskan bahwa ulasan dan penilaian konsumen secara daring merupakan elemen penting dalam membentuk persepsi dan keyakinan konsumen terhadap suatu produk atau layanan. Hal ini menyebabkan pengelolaan ulasan dan penilaian secara strategis dapat menjadi alat pemasaran yang efektif untuk meningkatkan daya saing perusahaan.

Kata kunci: *Online Customer Review, Rating, Keputusan Pembelian, Google Review, Paket Wisata.*

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of online customer reviews and ratings on the Google Review platform on purchasing decisions for tour packages at CV Help Group, Palembang. The research is motivated by the increasing reliance on digital platforms in shaping consumer purchasing behavior, particularly in the tourism industry. The research method used is a quantitative approach with multiple linear regression analysis techniques. Data were collected through questionnaires distributed to 87 respondents who had used CV Help Group's services. The results show that both online customer reviews and ratings have a positive and significant effect on purchasing decisions, both partially and simultaneously. These findings confirm that online reviews and ratings are critical elements in shaping consumer perceptions and trust toward a product or service. Therefore, managing customer reviews and ratings strategically can serve as an effective marketing tool to enhance the company's competitiveness.

Keywords: *Online Customer Review, Rating, Purchase Decision, Google Review, Tour Package.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	3
LEMBAR PERNYATAAN	4
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
UCAPAN TERIMA KASIH	7
ABSTRAK	9
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR TABEL	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pariwisata	11
2.2 Manajemen Pemasaran	12
2.3 Promosi	12
2.4 Online Customer Review	14
2.5 Rating.....	16
2.6 Keputusan Pembelian.....	17
2.7 Penelitian Terdahulu	19
2.8 Hipotesis	20
2.9 Kerangka Berfikir	22
BAB III METODELOGI PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Skala Pengukuran.....	26
3.7 Instrumen Penelitian	26

3.8 Teknik Analisis Data	26
3.8.1 Uji Validitas	27
3.8.2 Uji Reliabilitas	27
3.8.3 Uji Normalitas.....	28
3.8.4 Uji Korelasi.....	28
3.8.5 Uji Hipotesis	28
3.8.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.2 Karakteristik Responden.....	35
4.1.3 Uji Instrumen	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas.....	39
c. Uji Normalitas	39
d. Uji Korelasi	40
e. Uji Hipotesis	42
f. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>).....	44
g. Analisis Regresi Linear Berganda	44
4.2 Pembahasan Penelitian.....	46
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Surat Izin Usaha CV Help Group.....	33
Gambar 4. 2 Review CV Help Group	34
Gambar 4. 3 Rating CV Help Group.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Peserta Trip CV Help Group.....	3
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	40
Tabel 4. 7 Tabel Korelasi.....	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji F	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji t	43
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi	44
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Rekomendasi Seminar Proposal
- Lampiran 9 Lembar Revisi Seminar Proposal
- Lampiran 10 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 11 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 13 Hasil Uji Instrumen