

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, salah satunya 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.*