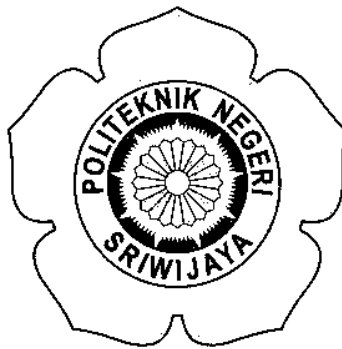


**PENGARUH ULASAN DAN PENILAIAN PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SKINTIFIC
PADA APLIKASI *E-COMMERCE* SHOPEE
(Studi Kasus Mahasiswa Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**DWIKE MARSYAH ADINDA
NPM 062230601187**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025**

**PENGARUH ULASAN DAN PENILAIAN PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SKINTIFIC
PADA APLIKASI *E-COMMERCE* SHOPEE
(Studi Kasus Mahasiswa Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**DWIKE MARSYAH ADINDA
NPM 062230601187**

Menyetujui,

Palembang, 1 Agustus 2025

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

**Fernando Africano, S.E.I, M.Si.
NIP 198704292020121004**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwiki Marsyah Adinda

NPM : 062230601187

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D III Administrasi Bisnis

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Ulasan dan Penilaian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific Pada Aplikasi *E-Commerce* Shopee (Studi Kasus Mahasiswa 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, 1 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan.

A yellow rectangular official stamp with a red border. It contains the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' at the top, 'DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI' in the middle, and 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' at the bottom. There is a red circular seal on the left side of the stamp. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Dwiki Marsyah Adinda
NPM 062230601187

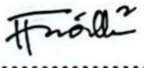
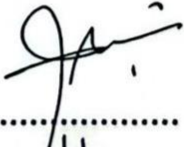
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dwiki Marsyah Adinda
NPM : 062230601187
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Ulasan dan Penilaian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific Pada Aplikasi *E-Commerce* Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M Ketua Penguji		14-08-2025
2.	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA Anggota Penguji		14-08-2025
3.	Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Si Anggota Penguji		14-08-2025
4.	Ardelia Suharmanto, S.E., M.M Anggota Penguji		14-08-2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Success is not final, failure is not fatal: it is the courage to continue that counts."

(Winston Churchill)

"Waktu bukan perlombaan. Setiap orang punya musimnya sendiri untuk tumbuh dan mekar." (Dwike Marsyah Adinda)

“Langkah kecil dalam kebaikan akan diikuti jejak kebaikan yang lebih besar.”

(Dwike Marsyah Adinda)

Kupersembahkan Kepada:

- **Allah SWT.**
- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NB 2025**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan akhir yang berjudul “Pengaruh Pengaruh Ulasan dan Penilaian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific Pada Aplikasi *E-Commerce* Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)” ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Diploma III Administrasi Bisnis dan memenuhi tugas akhir pada program studi Administrasi Bisnis yang sedang penulis jalani.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan bimbingan selama proses penyusunan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan studi perilaku konsumen serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca.

Palembang, 11 Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak Andriansyah, S. IP, M. AB, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M. AB., selaku Kaprodi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Fernando Africano, S.E.I, M.Si., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
8. Kepada cinta pertama sekaligus panutan hidupku, Bapak Yusriendi, dan pintu surgaku, Ibu Lenny Susanti. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang tulus yang tiada henti. Doa, perhatian, serta dukungan yang Bapak dan Ibu berikan menjadi kekuatan terbesar hingga penulis mampu menyelesaikan studi ini.
9. Kepada saudara-saudaraku, Sherin Lendiska Wulandari dan Giantry Mezarinda, terima kasih atas doa dan dukungan yang senantiasa kalian berikan.

10. Kepada Bripda M. Agung Darma Putra, terima kasih atas perhatian, dukungan, dan semangat yang senantiasa diberikan.
11. Untuk sahabat-sahabat terbaikku, Edvantika Merbasayu Nurrizqi, Meilikha Ariestha, Laura Yurisca Al-Qarimah, dan Liska Hayatina. Terima kasih atas tawa, semangat, dan kebersamaan yang tak ternilai selama perjalanan ini
12. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman di kelas 6 NB Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberi semangat serta dukungan kepada penulis.
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT Aamiin.

Palembang, 11 Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Ulasan dan Penilaian Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific pada Aplikasi E-Commerce Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ulasan, penilaian produk, serta pengaruh keduanya secara simultan terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada 100 responden, menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 26. Uji yang dilakukan meliputi uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linearitas), serta uji hipotesis (uji parsial/t, uji simultan/F, dan koefisien determinasi/ R^2). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ulasan dan penilaian produk berpengaruh secara signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas ulasan dan penilaian dalam membentuk keputusan pembelian dalam *platform e-commerce*.

Kata kunci: *ulasan produk, penilaian produk, keputusan pembelian, e-commerce, pengguna shopee*

ABSTRACT

This research is entitled “The Effect of Product Reviews and Ratings on Purchasing Decisions for Skintific Products on the Shopee E-Commerce Application (Case Study of Sriwijaya State Polytechnic Business Administration Students)”. The purpose of this study was to determine the effect of reviews, product ratings, and the effect of both simultaneously on purchasing decisions. This study uses a quantitative approach with primary data obtained through a questionnaire to 100 respondents, using purposive sampling technique. The tests carried out include instrument tests (validity and reliability), classical assumption tests (normality, multicollinearity, heteroscedasticity, and linearity), and hypothesis testing (partial test / T, simultaneous test / F, and coefficient of determination / R²). Multiple linear regression analysis was used to see the effect of independent variables on the dependent variable. The results showed that product reviews and ratings had a significant effect both partially and simultaneously on purchasing decisions. These findings confirm the importance of the quality of reviews and ratings in shaping purchasing decisions in e-commerce platforms.

Keywords: product reviews, product ratings, purchasing decisions, e-commerce, shopee users

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	9
1.5 Metode Penelitian.....	10
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	10
a. Jenis Data	10
b. Sumber Data.....	11
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	11
1.5.4 Populasi dan Sampel atau Keyinformatan	13
1.5.5 Kerangka Berpikir.....	15
1.5.6 Definisi Operasional Variabel	15
1.5.7 Hipotesis	15
1.5.7.1 Ulasan Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian.....	17
1.5.7.2 Penilaian Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	18

1.5.7.3 Ulasan Produk dan Penilaian Produk Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian	19
1.5.8 Analisis Data.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	26
2.1 Bauran Pemasaran.....	26
2.1.1 Pengertian Bauran Pemasaran	26
2.1.2 Elemen – Elemen Bauran Pemasaran.....	26
2.2 Ulasan Produk.....	28
2.2.1 Pengertian Ulasan Produk	28
2.2.2 Indikator Ulasan Produk.....	29
2.3 Penilaian Produk	30
2.3.1 Pengertian Penilaian Produk	30
2.3.2 Indikator Penilaian Produk.....	30
2.4 Keputusan Pembelian	31
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	31
2.4.2 Indikator Keputusan Pembelian	32
2.5 <i>E-Commerce</i>	34
2.5.1 Pengertian <i>E-Commerce</i>	34
2.5.2 Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i>	35
2.6 Shopee.....	37
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	38
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	38
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	39
3.2.1 Visi Perusahaan	39
3.2.2 Misi Perusahaan	39
3.2.3 Tujuan Perusahaan	40
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	40
3.3.1 Struktur Organisasi.....	40
3.3.2 Pembagian Tugas	40
3.4 Aktivitas Objek Perusahaan yang Terkait Dengan Topik Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Karakteristik Responden	44
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu Menggunakan Produk Skintific.....	46
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Pertama Kali Mengetahui Tentang Produk Skintific	46
4.1.2 Uji Instrumen Data	47
4.1.2.1 Uji Validitas	47

4.1.2.2 Uji Reabilitas	49
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	49
4.1.3.1 Uji Normalitas	49
4.1.3.2 Uji Multikolinieritas	51
4.1.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	52
4.1.3.4 Uji Linieritas.....	53
4.1.4 Uji Hipotesis.....	55
4.1.4.1 Uji Parsial (Uji T).....	55
4.1.4.2 Uji Simultan (Uji F)	56
4.1.4.3 Koefisien Determinasi (R ²).....	57
4.1.5 Analisis Regresi Berganda	58
4.2 Pembahasan	59
4.2.1 Pengaruh Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific di E-Commerce Shopee pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.....	59
4.2.2 Pengaruh Penilaian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific di E-Commerce Shopee pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.....	60
4.2.3 Pengaruh Ulasan dan Penilaian Produk Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific di E-Commerce Shopee pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung ke 5 Situs <i>E-Commerce</i> Terbesar di Indonesia	2
Tabel 6.1 Skala Likert	12
Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel.....	15
Tabel 6.2 Interpretasi Koefisien Korelasi	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu Menggunakan Produk Skintific	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Pertama Kali Mengetahui Tentang Produk Skintific.....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.10 Tabel Uji Linieritas (ANNOVA)	56
Tabel 4.11 Uji Linieritas	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	59
Tabel 4.15 Tabel Uji Analisis Regresi Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Penjualan Paket Kecantikan Tertinggi di Indonesia.....	5
Gambar 1.2 Akun Skintific, Ulasan dan Penilaian Produk Skintific pada Aplikasi <i>E-Commerce</i> Shopee	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.1 Logo Skintific.....	40
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Skintific.....	42
Gambar 3.3 Ulasan Skintific Pada <i>E-Commerce</i> Shopee	44
Gambar 3.4 Penilaian Produk Skintific Pada <i>E-Commerce</i> Shopee.....	44
Gambar 4.1 Hasil Grafik Histogram	52
Gambar 4.2 Hasil <i>Scatterplot</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permonohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing I
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing II
- Lampiran 7 Rekomendasi Seminar Proposal Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Revisi Seminar Proposal Laporan Akhir
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 13 Display Jawaban 30 Responden
- Lampiran 14 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 15 Display Jawaban 100 Responden
- Lampiran 16 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 17 R Tabel dan T Tabel