

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PADA *MARKETPLACE*  
SHOPEE (Survei Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di DKI Jakarta)**

**NATALIA SAMERIA**

**1702518030**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Mada Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

***THE INFLUENCE OF ONLINE CUSTOMER REVIEW ON  
PURCHASE DECISION PRODUCT OF MARKETPLACE  
SHOPEE (Survey On Aplication User Of Shopee In DKI Jakarta)***

**NATALIA SAMERIA**

**1702518030**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*The Scientific Work is structured to fulfill one of the requirments to get an  
Associate Degree at the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta*

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII***

***FACULTY OF ECONOMICS***

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

**Natalia Sameria, 2021; 1702518011; Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee (Survei pada Pengguna Aplikasi Shopee di DKI Jakarta). Karya Ilmiah, Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Penulisan ini bertujuan untuk: 1) Memahami gambaran tentang *Online Customer Review* pada *marketplace* Shopee. 2) Memahami gambaran tentang Keputusan Pembelian konsumen pada *marketplace* Shopee. 3) Memahami bagaimana pengaruh *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada *marketplace* Shopee. Dalam penulisan ini metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada 115 responden yang pernah melakukan pembelian barang pada *marketplace* Shopee. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Teknik analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi dasar, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Hasil dari analisis penelitian ini menunjukkan bahwa *online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. *Online customer review* memengaruhi keputusan pembelian sebesar 58,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

**Kata kunci:** *Online Customer Review*, Keputusan Pembelian, *Marketplace* Shopee

## **ABSTRACT**

**Natalia Sameria, 2021; 1702518011; *The Influence Of Online Customer Review On Purchase Decision Product Of Marketplace Shopee (Survey of Application user of Shopee in DKI Jakarta).* Scientific Paper, DIII Marketing Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta.**

*This writing aims to: 1) get a description of online customer review on marketplace Shopee. 2). get a description of purchase decision on Marketplace Shopee 3) get to know about the influence of online customer review on purchase decision product of marketplace Shopee. In this research, the data collective method is by distributing questionnaires to 115 respondents who have purchase goods at the Shopee marketplace. The analytical method uses descriptive analysis and simple linear regression analysis. The analysis method using instrument testing, basic assumption teating, coefficient of determination and hypothesis testing.*

*According to the research can be seen that online customer review has a positive and significant influence on purchasing decision is affects by online customer review 58,7% and the remaining is influences by other variables not examined in this research.*

***Keyword: Online Customer Review, Purchase Decision, Marketplace Shope***

# LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Surel [fe@unj.ac.id](mailto:fe@unj.ac.id) - [www.fe.unj.ac.id](http://www.fe.unj.ac.id)

## SURAT PERSETUJUAN SIDANG KARYA ILMIAH

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shandy Aditya, BIB. MPBS  
NIP/NIDK : 19840408201903001  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Natalia Sameria  
No. Registrasi : 1702518011  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada *Marketplace Shopee* (Survei Pada Pengguna Aplikasi Shopee di DKI Jakarta)

untuk mengikuti Ujian Karya Ilmiah.

Jakarta, 24 Juni 2021

Mengetahui,  
Koord. Program Studi Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing







Dra. Solikhah, M.M  
NIP. 196206231990032001

Shandy Aditya, BIB. MPBS  
NIP/NIDK. 19840408201903001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

## LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH			
Penanggung jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
			
<u>Dr. Ari Saptono, SE., M.PD</u> NIP. 19720715 2001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
	Ketua Sidang		
1.	<u>M. Edo Suryawan Siregar, SE., MBA</u> NIP. 197201252002121002		18 Agustus 2021
	Penguji Ahli		
2.	<u>Dra. Umi Mardiyati, M. Si</u> NIP. 195702211985032002		12 Agustus 2021
	Pembimbing		
3.	<u>Shandy Aditya, BIB., MPBS</u> NIP. 198404082019031003		19 Agustus 2021
Nama : Natalia Sameria No. Registrasi : 1702518011 Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran Tanggal Lulus : 6 Agustus 2021			

*Catatan: - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12*

*- dibuat rangkap Lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

## LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Natalia Sameria

NIM : 1702518011

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Tahun Ajaran : 2018

Dengan ini menyatakan bahwa isi dari karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh *Online Customer Review* Produk Pada *Marketplace* Shopee (Survei Pada Pengguna Aplikasi Shopee di DKI Jakarta)”** ini adalah benar-benar merupakan karya ilmiah saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiarisme atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menerima tindakan sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan pelanggaran atas etika akademik dalam karya ilmiah saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya ilmiah ini.

Jakarta, 25 Juni 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'PAJARAN' at the top, 'NATALIA SAMERIA' in the middle, and 'TAL. 1702518011' at the bottom. The signature is a cursive script that overlaps the stamp.

Natalia Sameria

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena karunianya, penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang berjudul “Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada *Marketplace Shopee*”. Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Ahli Mada pada Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan karya ilmiah ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Ari Saptono, SE., M. Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Sholikhah, MM, selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta.
3. Shandy Aditya, BIB. MPBS, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu praktikan dalam proses penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan.
4. Umi Mardiyati, M.Si., selaku Dosen Pengajar mata kuliah Metode Penulisan Karya Ilmiah
5. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.



6. Rekan-rekan seperjuangan D3 Manajemen Pemasaran A serta seluruh pihak terkait dalam penulisan karya ilmiah ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam karya ilmiah ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca dan tidak lupa penulis berharap semoga penulisan karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 25 Juni 2021



Natalia Sameria



