

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *DAN PURCHASE INTENTION* TERHADAP *PURCHASE DECISION* PADA *ONLINE MARKETPLACE TOKOPEDIA* (STUDI PADA WARGA JAKARTA)**

**ELANG DIMAS ADITYA**

**1705618027**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Laporan Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2022**

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, ONLINE CUSTOMER REVIEW, AND PURCHASE INTENTION TOWARDS PURCHASE DECISION OF TOKOPEDIA ONLINE MARKETPLACE (STUDY OF JAKARTA CITIZEN)***

**ELANG DIMAS ADITYA**

**1705618027**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*This Thesis was written as One of the Requirements to Obtain the Bachelor of Management Degree at the Faculty of Economics State University of Jakarta*

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT  
MARKETING MANAGEMENT CONCENTRATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2022***

## ABSTRAK

**Elang Dimas Aditya: Pengaruh *E-Service Quality*, *Online Customer Review*, dan *Purchase Intention* terhadap *Purchase Decision* pada *Online Marketplace* Tokopedia (Studi pada Warga Jakarta). Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.**

Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh antara 1) Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Minat Beli, 2) Ulasan Pelanggan *Online* terhadap Minat Beli, 3) Ulasan Pelanggan *Online* terhadap Keputusan Pembelian, 4) Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Keputusan Pembelian, dan 5) Minat Beli terhadap Keputusan Pembelian, serta untuk mengetahui implikasi yang terdapat pada setiap pengaruh. Metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner elektronik melalui *Google Forms*. Objek penelitian adalah seluruh warga yang berdomisili di Jakarta yang pernah mengakses atau melakukan transaksi setidaknya sekali di *e-commerce* Tokopedia dengan waktu pelaksanaan penelitian pada bulan Februari 2022 hingga Juli 2022. Terdapat 200 responden yang dianalisis menggunakan desain penelitian *Structural Equation Model* (SEM) dengan *software* AMOS untuk mengolah data dan menganalisis hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang telah disusun diterima dan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan antar variabel. Saran dari peneliti adalah Tokopedia dan *online marketplace* secara umumnya memperhatikan aspek-aspek privasi, kompensasi, tingkat respons perusahaan, meningkatkan penggunaan fitur ulasan, dan memudahkan konsumen untuk mencari informasi layanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Elektronik, Ulasan Pelanggan *Online*, Minat Beli, Keputusan Pembelian, *E-Commerce*, Tokopedia

## **ABSTRACT**

***Elang Dimas Aditya: Influence of E-Service Quality, Online Customer Review, and Purchase Intention Towards Purchase Decision of Tokopedia Online Marketplace (Study of Jakarta Citizen). Thesis, Jakarta: Bachelor Degree Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Guide Lecturer Team: M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. and Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.***

*The purpose of this research is to test the influence between 1) E-Service Quality towards Purchase Intention, 2) Online Customer Review towards Purchase Intention, 3) Online Customer Review towards Purchase Decisions, 4) E-Service Quality towards Purchase Decisions, and 5) Purchase Intention towards Purchase Decision, and also to find the implications in each influence. Data collection method by using electronic questionnaire through Google Forms. Research object is Jakarta citizen that has accessed or completed at least one transaction in Tokopedia e-commerce with research conducted in February 2022 until July 2022. There are 200 samples that are analyzed using research design of Structural Equation Model (SEM) with AMOS software to process and analyze research results.*

*Result of this research is that all of the proposed hypotheses are accepted and has positive and significant effects to each variables studied. Researcher suggests that Tokopedia and online marketplace in general should give closer attention to privacy, compensation, company's responsiveness, increasing usage of review feature, and increasing convenient level for consumers to seek information of services provided.*

***Keywords:*** *E-Service Quality, Online Customer Review, Purchase Intention, Purchase Decisions, E-Commerce, Tokopedia*

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd  
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M NIP. 197206272006041001 (Ketua)		3 Agustus 2022
2	Agung Kresnamurti Rivai Prabumenang, ST, M.M NIP. 197404162006041001 (Penguji 1)		3 Agustus 2022
3	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP. 198404082019031003 (Penguji 2)		28 Juli 2022
4	M. Edo Suryawan Siregar, SE., M.B.A NIP. 197201252002121002 (Dosen Pembimbing 1)		15/08 2022
5	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Dosen Pembimbing 2)		5 Agustus 2022

Nama : Elang Dimas Aditya  
No. Registrasi : 1705618027  
Program Studi : SI Manajemen  
Tanggal Lulus : 26 Juli 2022

## LEMBAR ORISINALITAS

### LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



Elang Dimas Aditya

# LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Elang Dimas Aditya  
NIM : 1705618027  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / S1 Manajemen  
Alamat email : elangdimasaditya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul : **Pengaruh *E-Service Quality*, *Online Customer Review*, dan *Purchase Intention* terhadap *Purchase Decision* pada *Online Marketplace Tokopedia* (Studi pada Warga Jakarta)**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Juli 2022

Penulis

(Elang Dimas Aditya)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, Ulasan Pelanggan *Online*, dan Minat Beli terhadap Keputusan Pembelian pada *E-Commerce* Tokopedia (Studi pada Warga Jakarta)” dengan maksimal.

Dalam penyusunan hingga penyelesaian penelitian/skripsi ini, peneliti didukung oleh berbagai pihak yang berperan penting bagi peneliti. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan tidak lupa juga memberikan dukungan dalam penyusunan hingga penyelesaian penelitian/skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M,Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan penelitian/skripsi peneliti.
4. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan penelitian/skripsi peneliti.
5. Seluruh dosen, tenaga kependidikan, dan staf di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta karena telah memberikan ilmu yang sangat berharga.
6. Keluarga tersayang— telah menyertai, mendukung, dan mendoakan peneliti dari awal hadir di dunia hingga detik ini. Terima kasih banyak, Elang sayang kalian.



7. Seluruh rekan-rekan terdekat peneliti sejak SD, SMP, SMA, hingga saat ini, termasuk rekan mahasiswa S1 Manajemen C 2018. Terima kasih telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran bagi peneliti.
8. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat peneliti ucapkan terima kasih.

Peneliti menyadari bahwa skripsi yang telah disusun ini masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang konstruktif akan sangat bermanfaat bagi peneliti agar penelitian ini dapat menjadi lebih sempurna. Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan terutama bagi peneliti.

Jakarta, 14 April 2022



Elang Dimas Aditya

Peneliti