

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP *PURCHASE INTENTION* PADA TOKO *ONLINE* IPANGANANDOTCOM (SURVEI MASYARAKAT KOTA JAKARTA)**

**FIRHAN FADILLA**

**1702518027**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Ahli Madya**

**D3 MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

***THE EFFECT OF ONLINE CUSTOMER REVIEW ON PURCHASE INTENTION ON ONLINE STORE IPANGANANDOTCOM (SURVEYS ON THE JAKARTA COMMUNITY)***

**FIRHAN FADILLA**

**1702518027**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***Resarch papew was written to fulfill one the requirements to get the title of Diploma at the Faculty of Economics, State Univerwsity of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2021***

## ABSTRAK

**Firhan Fadilla, 2021: Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap *Purchase Intention* pada Toko Online iPangananDotCom, Karya Ilmiah, Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Gambaran tentang *Online Customer Review* dan *Purchase Intention* pada toko Online iPangananDotCom. 2) Pengaruh *Online Customer Review* terhadap *Purchase Intention* pada toko Online iPanganaDotCom. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner secara *online* menggunakan google form. Sampel yang diambil adalah 114 responden. Subjek penelitian ini adalah masyarakat kota jakarta. Metode analisis data menggunakan analisis statistika deskriptif dan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS Versi 26 untuk mengolah data. Analisis statistika deskriptif digunakan untuk memberikan ringkasan dari sampel data dan tidak emnggunakan data untuk membuat kesimpulan atas populasi, dan analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *online customer review* berpengaruh pada *purchase intention* pada toko *online* iPangananDotCom. Dalam koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,172. Sehingga dapat dinyatakan bahwa 17,2% *purchase intention* ditentukan dari *online customer review* dan sisanya 82,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian.

Kata kunci : *Online Customer Review, Purchase Intention, E-Commerce, iPangananDotCom*

## ABSTRACT

***Firhan Fadilla, 2021: The Effect of Online Customer Review on Purchase Intention at the iPangananDotCom Online Store, Scientific Works, Marketing Management DIII Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta.***

*This study aims to: 1) An overview of Online Customer Review and Purchase Intention at the iPangananDotCom Online store. 2) The influence of Online Customer Review on Purchase Intention at the iPanganaDotCom Online store. Methods of data collection using a survey method by using an online questionnaire using google form. The sample taken is 114 respondents. The subject of this research is the people of the city of Jakarta. The data analysis method used descriptive statistical analysis and simple linear regression analysis using SPSS Version 26 to process the data. Descriptive statistical analysis is used to provide a summary of the sample data and does not use the data to make conclusions on the population, and simple regression analysis can be used to determine the direction of the relationship between the independent variable and the dependent variable. The results show that online customer reviews have an effect on purchase intention at the iPangananDotCom online store. The coefficient of determination ( $R^2$ ) shows that the value of the coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.172. So it can be stated that 17.2% purchase intention is determined from online customer reviews and the remaining 82.8% is influenced by other variables outside of the study.*

***Keywords : Online Customer Review, Purchase Intention, E-Commerce, iPangananDotCom***

## 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 : Ika Febrilia SE,M.M.  
NIP/NIDK : 198702092015042001  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Firhan Fadilla  
No. Registrasi : 1702518027  
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran  
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap  
*Purchase Intention* Pada Toko *Online*  
*iPangananDotCom* (Survei Masyarakat Kota Jakarta)

untuk mengikuti Ujian Karya Ilmiah.

Jakarta, 31 Januari 2022

Mengetahui,  
Koord. Program Studi Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing



Dra. Solikhah, M.M.  
NIP. 196206231990032001

Ika Febrilia SE,M.M.  
NIP. 198702092015042001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

## LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH



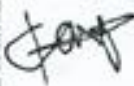


### LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M. Pd

NIP 197207152001121001

| No. | Nama   | Tanda Tangan  | Tanggal                   |
|-----|--|---|---------------------------|
| 1   | <u>Dra. Sholikhah, M.M.</u><br>NIP. 196206231990032001<br>(Ketua Penguji)            |   | 21 Februari 2022<br>..... |
| 2   | <u>Dewi Agustin Pratama Sari, M.S.M</u><br>NIP. 199308272020122024<br>(Penguji Ahli) |    | 21 Februari 2022<br>..... |
| 3   | <u>Ika Febrilia, SE, MM</u><br>NIP. 198702092015042001<br>(Pembimbing)               |   | 21 Februari 2022<br>..... |

Nama : Firhan Fadilla  
No. Registrasi : 1702518027  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Tahun Ajaran : 2018

## LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Firhan Fadilla

NIM : 1702518027

Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Tahun Akademik : 2018

Dengan ini saya menyatakan bahwa isi karya ilmiah dengan judul “**Pengaruh *Online Customer Review* terhadap *Purchase Intention* pada toko *Online iPanganaDotCom***” ini adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiarisme atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai etika yang berlaku dalam keilmuan.

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

Jakarta, 23 Agustus 2021

Yang  
Menyatakan

Firhan Fadilla

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan Karya Ilmiah yang berjudul “**Pengaruh *Online Customer Review* terhadap *Purchase Intention* pada toko *Online iPanganaDotCom*” ini dengan baik.**

Penyusunan Karya Ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat wajib untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan Karya Ilmiah ini. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan secara materi dan spiritual. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang sudah memberikan kritik dan saran dalam membantu menyelesaikan penyusunan Karya Ilmiah ini khususnya kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta,
2. Dra. Sholikhah, M.M. selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Ika Febrilia, SE., MM., selaku dosen pembimbing Karya Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan Karya Ilmiah ini,
4. Dosen-dosen Program Studi DIII Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama peneliti duduk di bangku perkuliahan,
5. Rekan-rekan mahasiswa khususnya DIII Manajemen Pemasaran yang sudah berkenan membantu dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa Karya Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan karena pengetahuan dan pengalaman dari peneliti yang terbatas. Oleh karena itu,



peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga Karya Ilmiah ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu khususnya pada ilmu pemasaran.

Jakarta, 23 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'firhan', with a stylized flourish at the end.

Firhan Fadilla