

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *ONLINE CUSTOMER RATING*, DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA SUGOI RAMEN EXPRESS DI APLIKASI SHOPEEFOOD

(Studi pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan)

Skripsi



Disusun Oleh :

WAHYU UNGGUL WICAKSONO

NIM : 1900011343

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

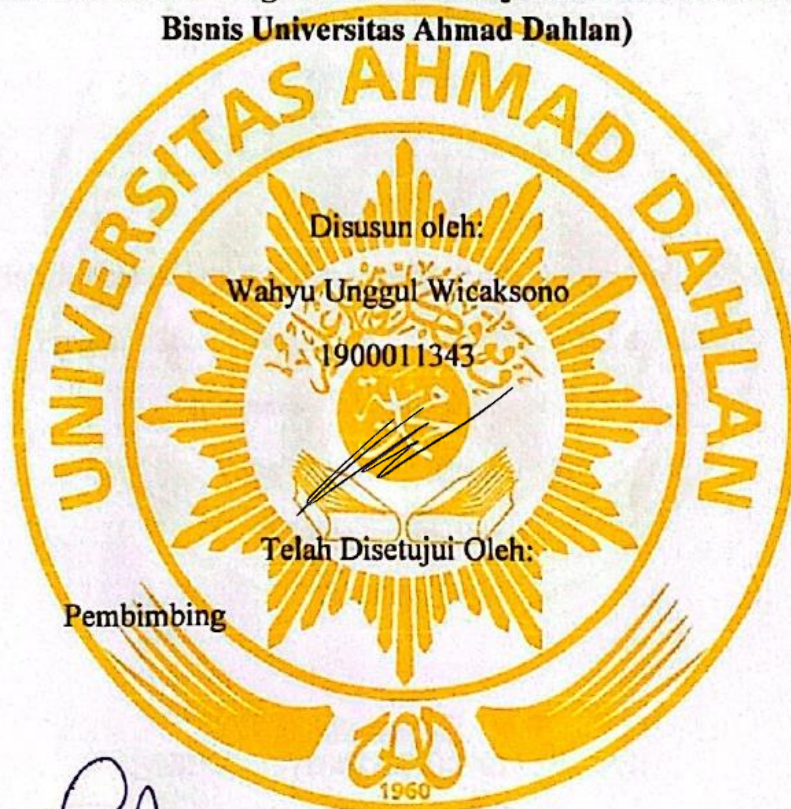
YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *ONLINE CUSTOMER RATING*, DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA SUGOI RAMEN EXPRESS DI APLIKASI SHOPEEFOOD

(Studi pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan)



Disusun oleh:

Wahyu Unggul Wicaksono

1900011343

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing

Dyah Fitriani, S.E., M.M

NIPM : 197808292003090110795468

Yogyakarta, 23 Maret 2024

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *ONLINE CUSTOMER RATING*, DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA SUGOI RAMEN EXPRESS DI APLIKASI SHOPEEFOOD

(Studi pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan)

Disusun oleh:

Wahyu Unggul Wicaksono

1900011343

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan (UAD)

Pada tanggal 23 Maret 2024

Yang terdiri dari:

Ketua Penguji



Dyah Fitriani, S.E., M.M

NIPM : 197808292003090110795468

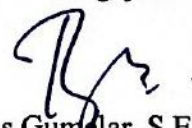
Penguji 1



Candra Vionela M., S.E., M.Sc.

NIPM : 198703132015080111212773

Penguji II

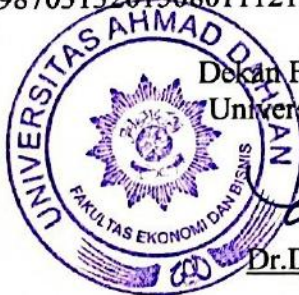


Bagus Gumelar, S.E., M.M.

NIPM : 198710242016061111235970

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan (UAD)



Dr.Dini Yuniarti, S.E., M.Si.


NIY : 60960144

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul “PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW, ONLINE CUSTOMER RATING, DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA SUGOI RAMEN EXPRESS DI APLIKASI SHOPEEFOOD* (Studi pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan)” ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melaksanakan hal-hal tersebut di atas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya gugur.


Yogyakarta, 23 Maret 2024
Yang Menyatakan,


Wahyu Unggul Wicaksono
NIM: 1900011343

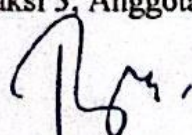
Saksi 1, Ketua Tim Penguji


Dyah Fitriani, S.E., M.M
NIPM : 197808292003090110795468

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Candra Vionela M., S.E., M.Sc.
NIPM : 198703132015080111212773

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Bagus Gumelar, S.E., M.M.
NIPM : 198710242016061111235970

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Unggul Wicaksono
NIM : 1900011343
Email : wahyu1900011343@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Online Customer Review*, *Online Customer Rating*, dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Sугоi Ramen Express di Aplikasi Shopeefood

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benar dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan berlaku di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Yogyakarta, 23 Maret 2024
Yang Menyatakan,



Wahyu Unggul Wicaksono
NIM: 1900011343

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Unggul Wicaksono
NIM : 1900011343
Email : wahyu1900011343@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Online Customer Review*, *Online Customer Rating*, dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Sугоi Ramen Express di Aplikasi Shopeefood

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya mengizinkan karya tersebut digunakan ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 23 Maret 2024
Yang Menyatakan,



Wahyu Unggul Wicaksono
NIM: 1900011343

Mengetahui,
Pembimbing



Dyah Fitriani, S.E., M.M
NIPM : 197808292003090110795468

MOTTO

“Hidup kita mulai berakhir saat kita berdiam diri tentang apapun masalah yang ada di sekitar, maka teruslah makan untuk hidup dan teruslah hidup untuk makan”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Kuasa, karena berkat ridho, rahmat, dan barokah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul “**Pengaruh *Online Customer Review, Online Customer Rating, dan Promosi terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Sugo Ramen Express di Aplikasi Shopeefood***”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta (UAD). Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang ikut andil membantu proses skripsi ini. Kepada seluruh pihak yang memberikan dukungan baik moral ataupun secara spriritual sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun rasa terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Ahmad Dahlan, Prof. Dr. Muchlas, M.T., beserta staf yang telah menyediakan sarana dan prasarana belajar kepada peneliti selama menjadi mahasiswa di Universitas Ahmad Dahlan (UAD).
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR., yang telah memimpin dan mendukung kegiatan akademik selama peneliti menjalani pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan (UAD).
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomis dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan (UAD) yang telah memberikan pembelajaran berharga dan motivasi hingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama proses penyusunan berlangsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Adhitya Rechandy Christian, S.E., M.M., CFP., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, ilmu, dan motivasi sehingga penulis bisa menjalankan perkuliahan dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu dan arahan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Bapak Supono Sidik dan Ibu Sri Hartinah sebagai Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan baik berupa moral, materi, dan spiritual agar terselesaikannya penulisan skripsi ini.
8. Saudara kandung, kakak saya Alief Ageng Pambudi yang memberikan dukungan baik berupa moral, materi, dan spiritual agar terselsaikannya penulisan skripsi ini.

9. Untuk kekasih saya Syifa Khoerunnisa yang selalu membantu dan mendampingi saya selama menjalankan tugas akhir (skripsi).
10. Teman seperjuangan Manajemen angkatan 2019 yang selalu saling support dan membantu dalam melaksanakan proses perkuliahan.
11. Kepada seluruh pihak yang telah membantu, mendukung, dan terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, ketidaksempurnaan tersebut disebabkan oleh kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman penulis yang masih terbatas. Oleh karenanya, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kemajuan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 23 Maret 2024



Wahyu Unggul Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	7
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. LANDASAN TEORI	9
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> (Teori Tindakan Beralasan).....	9
2. Minat Beli Ulang	11
3. <i>Online Customer Review dan Rating</i>	14
4. Promosi	18

B. PENELITIAN TERDAHULU	20
C. PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	24
D. MODEL PENELITIAN.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	28
1. Populasi Penelitian.....	28
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
B. Jenis dan Sumber Data	30
C. Teknik Pengumpulan Data	30
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
1. Variabel Dependen (Y).....	32
2. Variabel Independen (X).....	33
E. Uji Instrumen.....	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
F. Deskriptif Statistik.....	37
G. Teknik Analisis	37
1. Analisis Regresi Linier Berganda	38
2. Uji T (Parsial)	38
3. Koefisien Determinasi (R ²)	39
BAB IV ANALISIS DATA	40
A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	40
B. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	42

1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	52
C. ANALISIS DATA.....	53
1. Analisis Regresi Linier Berganda	53
2. Uji T (Uji Parsial)	55
3. Uji Koefisien Determinasi	57
D. PEMBAHASAN.....	58
1. Pengaruh <i>Online Customer Review</i> (X1) terhadap Minat Beli Ulang (Y) 58	
2. Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> (X2) terhadap Minat Beli Ulang (Y) 59	
3. Pengaruh Promosi (X3) terhadap Minat Beli Ulang (Y)	60
 BAB V PENUTUP	 61
A. KESIMPULAN	61
B. KETERBATASAN PENELITIAN	61
C. SARAN.....	62
 Daftar Pustaka	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	31
Tabel 3. 2 Indikator Minat Beli	33
Tabel 3. 3 Indikator Online Customer Review	34
Tabel 3. 4 Indikator Online Customer Rating	34
Tabel 3. 5 Indikator Promosi	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	40
Tabel 4. 2 Nilai KMO Online Customer Review (Tahap Pertama)	43
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Online Customer Review (Tahap Pertama)	43
Tabel 4. 4 Nilai KMO Online Customer Review (Tahap Akhir)	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Online Customer Review (Tahap Akhir)	44
Tabel 4. 6 Nilai KMO Online Customer Rating (Tahap Pertama).....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Online Customer Rating (Tahap Pertama)	45
Tabel 4. 8 Nilai KMO Online Customer Rating (Tahap Akhir).....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Online Customer Rating (Tahap Akhir) .	46
Tabel 4. 10 Nilai KMO Promosi (Tahap Pertama).....	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (Tahap Pertama)	47
Tabel 4. 12 Nilai KMO Promosi (Tahap Akhir)	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (Tahap Akhir).....	48
Tabel 4. 14 Nilai KMO Minat Beli Ulang (Tahap Pertama).....	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang (Tahap Pertama).....	49
Tabel 4. 16 Nilai KMO Minat Beli Ulang (Tahap Akhir).....	50
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang (Tahap Akhir)	50
Tabel 4. 18 Hasil Validitas Seluruh Variabel	51
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regreai Linier Berganda	54
Tabel 4. 21 Hasil Uji T (Uji Parsial)	55
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57

ABSTRAK

Berbagai inovasi kegiatan jual beli yang menggunakan media internet atau media online menjadi pilihan yang digunakan oleh perusahaan baik itu perusahaan besar maupun UMKM untuk memasarkan produk kepada konsumen. Kecanggihan teknologi menjadikan konsumen semakin mudah untuk memilih produk mana yang hendak dibeli. Terdapat beberapa hal yang biasanya dipertimbangkan oleh konsumen, seperti *online customer review*, *online customer rating*, dan juga promosi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *online customer review*, *online customer rating*, dan promosi Sugo Ramen Express dalam aplikasi ShopeeFood terhadap minat beli ulang mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Angkatan 2019 – 2020. Sampel dalam penelitian yaitu sebanyak 114 mahasiswa dari angkatan 2019 – 2020. Metode penelitian ini menggunakan metode *Non-Probability Sampling* yakni *Purposive Sampling*. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji parsial, dan koefisien determinasi, untuk pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Online Customer Review* secara parsial berpengaruh negatif terhadap Minat Beli Ulang, variabel *Online Customer Rating* dan Promosi secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Beli Ulang.

Kata Kunci: *Online Customer Review*, *Online Customer Rating*, Promosi