

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi Pada Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

BINTI DHETA ELISAPUTRI

21403103

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi Pada Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

BINTI DHETA ELISAPUTRI

21403103

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi Pada Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri)**

BINTI DHETA ELISAPUTRI

21403103

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Mahfudhotin, M.Si.
NIP. 199010032019032010

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE. MEI
NIP. 198410042023212028

NOTA DINAS

Kediri, 24 Mei 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada,

Yth Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Binti Dheta Elisaputri

NIM : 21403103

Judul : Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian pada *Marketplace* Shopee (Studi pada Pondok Pesantren AI – Amien Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Mahfudhotin, M.SI.
NIP.199010032019032010

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE. MEI.
NIP.198410042023212028

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 24 Mei 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada,

Yth Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama surat ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Binti Dheta Elisaputri

NIM : 21403103

Judul : Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian pada *Marketplace* Shopee (Studi pada Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 2 Juni 2025. Demikian harap maklum dan atas kesediaan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Mahfudhotin, M.SI.

NIP.199010032019032010

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE. MEI.

NIP.198410042023212028

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi pada Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri)

BINTI DHETA ELISAPUTRI
21403103

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 2 Juni 2025
Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M.
NIP. 197405282003122001


(.....)

2. Penguji I

Mahfudhotin, M.SI.
NIP. 199010032019032010


(.....)

3. Penguji II

Dr. Binti Mutafarida, SE. MEL.
NIP.198410042023212028


(.....)

Kediri, 2 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا (٢) وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ (٣)

“Dan siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar, dan memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka – sangkanya.”

**

(QS. Al-At-Talaq: 65 ayat 2-3)

**

“Janganlah kamu saling mendengki, janganlah kamu saling membenci, janganlah kamu saling membelakangi, dan janganlah sebagian kamu menjual atas jualan sebagian yang lain. Jadilah hamba – hamba Allah yang saling bersaudara.”

**

(HR. Muslim)

**

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju.”

**

“Janganlah menilai hasil orang lain, karena kita tidak akan pernah tahu perjuangan dan proses yang mereka lewati untuk mencapainya.”

**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Binti Dheta Elisaputri

NIM : 21403103

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Kediri, 10 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Binti Dheta Elisaputri

21403103

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul **“Pengaruh Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee (Studi Pada Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri)”**. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah menjadi cahaya penuh berkah. Dengan segenap rasa cinta, kasih dan ketulusan hati skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Moch. Solichin. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik, memberi motivasi, serta memberikan dukungan sehingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Karyatun. Beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta yang menguatkan peneliti dalam kondisi apapun, beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan skripsi ini, terima kasih sebesar-besarnya peneliti berikan kepada beliau atas setiap semangat, ridho, perhatian, kasih sayang dan doa yang selalu diberikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Adikku Ahmad Risky Fahrul Rozik serta keluarga besar, yang dimana mereka selalu memberikan semangat dan support moral serta materil di setiap cita – cita yang saya harapkan.
4. Ibu Mahfudhotin, M.SI dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE. MEI selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, kritik, saran, dan selalu meluangkan waktunya di sela kesibukannya masing – masing. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu peneliti syukuri. Terima kasih Ibu kedua pembimbing saya, semoga

segala kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT dan selalu dilimpahkan kesehatan dan panjang umur.

5. Mbak Safira Puteri Maharani Eka Delly, S.E, yang sudah peneliti anggap seperti kakak kandung meski tak sedarah telah menjadi bagian penting dalam perjalanan panjang dan berliku – liku. Awal kuliah hingga titik akhir perjuangan skripsi, selalu hadir, menemani, menasihati, mendukung, yang selalu ada di saat senang maupun sulit dan menyemangati tanpa lelah, terimakasih penulis ucapkan atas setiap waktu-nya, ilmu, bimbingan, kebersamaan , saran dan ketulusan yang telah diberikan dan kita lalui. Tanpa beliau, perjalanan ini tak akan membantu dan seindah ini. Semoga semua hal kebaikan apapun selalu berbalas dengan kebahagiaan tanpa batas dan keberkahan yang melimpah. Perjalanan kita mungkin telah sampai di akhir perkuliahan, namun persaudaraan ini akan tetap ada selamanya.
6. Mbak Anisa Indar Alifah, S.Akun, yang dimana tidak sengaja bertemu lalu berkenalan dan sekarang menjadi bagian terpenting juga di dalam proses penyelesaian skripsi ini yang telah penulis anggap sebagai kakak tetapi tidak sedarah juga terimakasih atas saran, waktunya, nasihat, semangat yang tidak henti – hentinya diberikan kepada penulis. Semoga apapun yang telah diberikan mendapatkan balasan dengan kebahagiaan yang menghampirinya.
7. Teman – teman seperjuangan Angkatan 2021, terkhusus Azizah, Alfin, Fatim, Wulan, Rosyid, Aida yang telah menjadi bagian dari perjalanan luar biasa ini. Bersama kalian, setiap tantangan terasa lebih ringan, setiap perjuangan lebih bermakna, dan setiap momen lebih berwarna yang bukan hanya sekadar teman, tetapi sudah seperti saudara tapi tak sedarah. Terima kasih untuk 4 tahun atas dukungan tanpa syarat, keluh kesah hingga canda tawa yang selalu menguatkan di tengah segala kesulitan semoga apapun hal baik selalu dibalas kebaikan oleh Allah SWT

ABSTRAK

BINTI DHETA ELISAPUTRI, Dosen Pembimbing MAHFUDHOTIN, MSI dan Dr. BINTI MUTAFARIDA, SE, MEI. “Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee (Studi Pada Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri)”, IAIN Kediri, 2025.

Kata Kunci : *Online Customer Review*, Keputusan Pembelian.

Meningkatnya penggunaan *platform* belanja digital, khususnya dalam konteks *marketplace*, telah mengubah perilaku konsumen, di mana ulasan produk memainkan peran penting dalam membentuk keputusan pembelian. Penelitian ini menganalisis peran ulasan pelanggan *online* (OCR) sebagai faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, terutama di kalangan generasi milenial, termasuk para santri Pondok Pesantren Al – Amien. Dengan mempertimbangkan aspek ulasan produk, studi ini memberi gambaran mengenai bagaimana faktor – faktor tersebut bekerja secara bersamaan untuk mempengaruhi keputusan pembelian yang lebih cerdas dan terinformasi oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh *online customer review* secara keseluruhan terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* shopee santri Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, dengan bantuan alat ukur SPSS 24. Jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 87 santri yang menggunakan *marketplace* shopee. Penelitian ini melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel, sehingga sampel penelitian ini *Sampling* Jenuh. Dengan menggunakan kuisioner, sebagai alat untuk mendapatkan sejumlah data dan informasi dari responden. Analisis ini menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. *Online customer review* menggunakan teori dari Almanan dan Mirza.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *online customer review* (X) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) santri Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri yaitu dengan dibuktikan bahwa nilai Sig. sebesar 0,000 ($< 0,05$). Secara bersama – sama (simultan) variabel *online customer review* (X) berpengaruh signifikan secara simultan (bersama – sama) terhadap variabel keputusan pembelian (Y) santri Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri yaitu dengan dibuktikan hasil perhitungan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,234 > 0,312$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara *online customer review* terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* shopee sebesar 23,6% serta sisanya 76,4% dipengaruhi faktor lainnya yang tidak diteliti seperti harga, *rating*, *brand trust*, dan *influencer*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat dan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa ada hambatan suatu apapun. Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam skripsi ini penulis membahas mengenai Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Marketplace* Shopee (Studi Pada Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri).

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebanyak – banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Hal ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya sebagai penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag, selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslih, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Nilna Fauza, M.HI selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah dan Bapak Moch. Zainuddin, M.EI selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Mahfudhotin, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE, M.EI selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikan skripsi ini.
5. Kepada Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri terimakasih telah mengizinkan saya melakukan penelitian ini dan pengurus pondok santri putera dan santri puteri yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat sampai terselesaikan skripsi ini.
6. Kepada seluruh mahasantri Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik dan selesai.

7. Seluruh teman – teman IAIN Kediri seperjuangan dan seimbang. Terimakasih telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
8. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas, untuk itu penulis berharap adanya saran dan kritik bagi semua pihak yang membaca untuk membangun perbaikan skripsi selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca. Aamiin.

Kediri, 7 Maret 2025



Binti Dheta Elisaputri
NIM. 21403103

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	17
E. Penelitian Terdahulu	18
 BAB II LANDASAN TEORI	 22
A. <i>Grand Theory</i>	22
B. <i>Online Customer Review</i>	25
C. Keputusan Pembelian.....	27
D. Hipotesis Penelitian.....	37
 BAB III METODE PENELITIAN	 39
A. Rancangan Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Variabel Penelitian	40
E. Definisi Operasional.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Instrumen Penelitian.....	44
H. Teknik Analisis Data.....	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN.....	 53
A. Gambaran Umum	53
B. Deskripsi Data	57
C. Analisis Data	58

BAB V PEMBAHASAN	70
A. <i>Online Customer Review</i> Pada Santri Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri.....	70
B. Keputusan Pembelian pada <i>Marketplace</i> Shopee di Santri Pondok pesantren Al – Amien Kota Kediri.....	72
C. Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian pada <i>Marketplace</i> Shopee	76
BAB VI PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Pondok Pesantren Tahun 2024	7
Tabel 1.2 Pertumbuhan Situs Kunjungan <i>Marketplace</i> Tahun 2024	11
Tabel 1.3 Jumlah Data Santri Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri yang menggunakan <i>Marketplace</i>	12
Tabel 1.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong	14
Tabel 3.1 Indikator <i>Online Customer Review</i>	42
Tabel 3.3 Indikator Keputusan Pembelian	42
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	50
Tabel 4.1 Struktur Pengelola Pondok Pesantren Al – Amien Kota Kediri	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Online Customer Review</i> (X)	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian (Y)	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Online Customer Review</i> (X)	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	61
Tabel 4.7 Kategorisasi Variabel <i>Online Customer Review</i> (X)	61
Tabel 4.8 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi	66
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Sederhana	67
Tabel 4.15 Hasil Uji t	68
Tabel 4.16 Hasil Uji F	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	51
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	88
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian	89
Lampiran 3. Petunjuk Pengisian	90
Lampiran 4. Identitas Responden.....	91
Lampiran 5. Hasil Rekapitulasi Kuisisioner <i>Online Customer Review</i> (X) dan Keputusan Pembelian (Y).....	92
Lampiran 6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	93
Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuisisioner.....	98
Lampiran 8. Daftar Konsultasi Skripsi.....	99