

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AYAM GEPUK PAK GEMBUS CABANG GRAND WISATA DI *PLATFORM ONLINE*

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Fitri Liani Pramudhita

NPM: 41183402210013



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI**

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AYAM GEPUK PAK GEMBUS CABANG GRAND WISATA DI *PLATFORM ONLINE*

Tanggal: 19 November 2025

Oleh

Fitri Liani Pramudhita

NPM: 41183402210013

Disetujui,
Pembimbing



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AYAM GEPUK PAK GEMBUS CABANG GRAND WISATA DI *PLATFORM ONLINE*

Tanggal: 26 November 2025

Oleh

Fitri Liani Pramudhita

NPM: 41183402210013

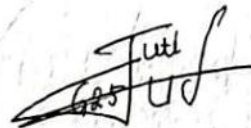
Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II

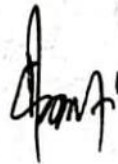


Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E.



Tuti Sulastris, Dra., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



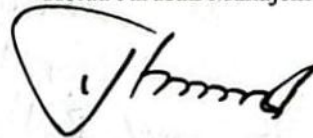
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Liani Pramudhita
NPM : 41183402210013
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : fitrilianipramudhita22@gmail.com

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan penelitian pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Bekasi, 04 September 2025

Yang membuat pernyataan



Fitri Liani Pramudhita

ABSTRAK

Fitri Liani Pramudhita (41183402210013)

Pengaruh *Online Customer Rating* dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Grand Wisata di *Platform Online*.

xvi + 113 halaman + 3 grafik + 25 tabel + 1 gambar + 1 diagram + 22 lampiran

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

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh *Online Customer Rating* dan *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian Ayam Gepuk Pak Gembusa Cabang Grand Wisata di *platform Online*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Pengukuran skala jawaban disajikan untuk responden yang diukur dengan menggunakan skala *likert's*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah membeli Ayam Gepuk Pak Gembus cabang Grand Wisata. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive samplin*. Sampel penelitian adalah sebanyak 97 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang pernah membeli Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Grand Wisata melalui *Platform Online*, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan penelitian. Data diolah menggunakan metode bantuan program SPSS (*Statistical Program for social Science*) versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Online Customer Rating* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, dengan nilai Koefisien β_1 sebesar 0,921 dan nilai sig sebesar 0,001. Selain itu, variabel *Online Customer Review* juga berpengaruh positif dan sig, dengan nilai koefisien β_2 sebesar 0,384 dan nilai sig sebesar 0,001.

Daftar Pustaka :28 (2009-2025)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmani rahiim.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarolaatuh.

Dengan memanjatkan syukur ke hadiran Allah swt dan atas serta hidayah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Online Customer Rating dan Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Grand Wisata di *Platfrom Online*”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam 45 Bekasi

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara. S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 45 Bekasi.
4. Ibu Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E. dan Ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. selaku Dosen Penguji I dan II yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah membagikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi .
7. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Papa Cahyadi dan Mama Herlina, terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, dukungan, motivasi, serta nasihat yang telah diberikan dengan tulus. Serta kepada Adikku Dwi Sifa Ridhotilah, terimakasih atas kelucuan-kelucuan yang membuat penulis semangat

dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

8. Peneliti juga menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada teman seperjuangan, Siska Hermansyah, Rizka Humairoh, Nadifah Salsabila dan Annisa Septiani, atas segala masukan, dorongan semangat, serta bantuan yang sangat berharga selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih yang tulus juga peneliti sampaikan atas dukungan serta pendampingan secara langsung ke objek penelitian dalam proses permohonan untuk izin penelitian.
9. Rekan – rekan seperjuangan Manajemen Reguler A Angkatan 2021 Universitas Islam 45 Bekasi yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini
10. Untuk seseorang yang belum dapat penulis cantumkan namanya di sini, namanya telah tercatat dengan jelas dalam *Lauhul Mahfudz* bagi penulis. Terima kasih telah menjadi salah satu sumber motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini. Meskipun saat ini penulis tidak mengetahui keberadaanmu, keyakinan penulis tetap teguh bahwa segala sesuatu yang ditakdirkan akan menemukan jalannya pada waktu yang tepat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan, meskipun segala upaya telah dilakukan secara maksimal untuk memperoleh hasil yang terbaik. Penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat serta menjadi sumber informasi tambahan bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokaatuh.

Bekasi, 04 September 2025

Penulis,

Fitri Liani Pramudhita

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIKSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah.....	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Keputusan Pembelian	17
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	17
2.1.2 Indikator Keputusan Pembelian	18
2.2 <i>Online Customer Rating</i>	20
2.1.1 Pengertian <i>Online Customer Rating</i>	20
2.2.1 Indikator <i>Online Customer Rating</i>	21
2.3 <i>Online Customer Review</i>	21
2.3.1 Pengertian <i>Online Customer Review</i>	21
2.3.2 Indikator <i>Online Customer Review</i>	22
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23

2.5	Kerangka Pemikiran	28
2.6	Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.1.1	Metode Penelitian.....	33
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.1.3	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2	Data dan Teknik Pengumpulan	35
3.2.1	Jenis dan Sumber Data	35
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3	Instrumen Pengumpulan Data	36
3.3.1	Variabel Keputusan Pembelian (Y)	37
3.3.2	Variabel <i>Online Customer Rating</i> (X_1)	38
3.3.3	Variabel <i>Online Customer Review</i> (X_2)	38
3.4	Uji Kualitas Data	39
3.4.1	Uji Validitas	39
3.4.2	Uji Reliabilitas	40
3.5	Uji Asumsi Klasik	40
3.5.1	Uji Normalitas	40
3.5.2	Uji Multikolinieritas.....	42
3.5.3	Uji Heteroskedastisitas	42
3.6	Uji Hipotesis	43
3.6.1	Uji t (Parsial).....	43
3.6.2	Uji F (Uji Simultan).....	43
3.7	Analisis Regresi Berganda	44
3.8	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian	45
4.1.2	Visi Perusahaan	45
4.1.3	Misi Perusahaan.....	45

4.2	Deskripsi Subjek Penelitian.....	45
4.2.1	Profil Responden	45
4.3	Deskripsi Analisis Data	49
4.3.1	Deskripsi Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y)	49
4.3.2	Deskripsi Jawaban Responden <i>Online Customer Rating</i> (X ₁)	52
4.3.3	Deskripsi Jawaban Responden <i>Online Customer Review</i> (X ₂)	53
4.4	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.4.1	Hasil Uji Validitas	55
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
4.5.1	Hasil Uji Normalitas	59
4.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
4.6	Hasil Uji Hipotesis	62
4.6.1	Hasil Uji t (Parsial).....	62
4.6.2	Uji F (Uji Simultan).....	64
4.7	Analisis Regresi Berganda	65
4.8	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	66
4.9	Pembahasan	67
4.9.1	Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> (X ₁) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	68
4.9.1	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> (X ₂) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	68
4.10	Kelemahan Penelitian.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Simpulan.....	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Nilai Transaksi Bisnis Antar-Makanan di Indonesia (2021-2024).....	2
Grafik 4. 1 Normal Probability Plat	59
Grafik 4. 2 Grafik Scatterplot.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Outlet Ayam Gepuk Pak Gembus di Kabupaten Bekasi	3
Tabel 1. 2 Hasil Prasurvei Faktor-faktor Keputusan Pembelian.....	5
Tabel 1. 3 Prasurvei Keputusan Pembelian.....	6
Tabel 1. 4 Prasurvei <i>Online</i> Customer Rating	9
Tabel 1. 5 Review Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Grand Wisata Di Platform Online	10
Tabel 1. 6 Prasurvei <i>Online</i> Customer Review	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Bobot Nilai Skala Likert	37
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasrkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasrkan Usia.....	47
Tabel 4. 3 Data Responde Berdaskan Pekerjaan.....	48
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Beberapa Kali Membeli Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Grand Wisata 3 Bulan Terakhir	49
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	50
Tabel 4. 6 Deskripsi Variable <i>Online</i> Customer Rating	52
Tabel 4. 7 Deskripsi Variable <i>Online</i> Customer Review (X2)	53
Tabel 4. 8 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variable <i>Online</i> Customer Rating (X ₁).....	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Instrument <i>Online</i> Customer Review (X ₂).....	57
Tabel 4. 11 Hasi; Uji Reliabilitas Instrument.....	58
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikoliniearitas	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rating Pembelian Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Grand Wisata di Platform Online.....	8
---	---

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian Variabel Keputusan Pembelian (Y)	83
Lampiran 3 Hasil uji coba kuesioner penelitian Variabel <i>Online Customer</i> <i>Rating</i> (X ₁)	84
Lampiran 4 Hasil uji coba kuesioner penelitian Variabel <i>Online Customer</i> <i>Review</i> (X ₂)	85
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) 30 Responden.....	86
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel <i>Online Customer</i> <i>Rating</i> (X ₁) 30 Responden.....	87
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel <i>Online Customer</i> <i>Review</i> (X ₂) 30 Responden.....	88
Lampiran 8 Identitas Responden.....	89
Lampiran 9 Tabulasi Skor Jawaban Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	91
Lampiran 10 Tabulasi Skor Jawaban Variabel <i>Online Customer Rating</i> (X ₁)	94
Lampiran 11 Tabulasi Skor Jawaban Variabel <i>Online Customer Review</i> (X ₂)	97
Lampiran 12 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	100
Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis	101
Lampiran 14 Tabel Distribusi Nilai r Tabel Signifikansi.....	102
Lampiran 15 Tabel Distribusi Nilai t Tabel	103
Lampiran 16 Tabel Distribusi Nilai F Tabel	104
Lampiran 17 Informasi Rating dan Review Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Grand Wisata Cabang Grand Wisata.....	106
Lampiran 18 Hasil Turnitin.....	108
Lampiran 19 Surat Izin Penelitian.....	109
Lampiran 20 Kartu Bimbingan	110

Lampiran 21 Kartu Seminar proposal	111
Lampiran 22 Daftar Riwayat Hidup.....	113

Lampiran 18 Hasil Turnitin

Skriksi_fitri liani pramudhita.

Moodle2 C - No Repository 4

Document Details

Submission ID
trn:oid::3117:536398233

Submission Date
Dec 4, 2025, 11:57 PM GMT+7

Download Date
Dec 5, 2025, 12:08 AM GMT+7

File Name
Skriksi_fitri liani pramudhita..docx

File Size
2.3 MB

129 Pages
23,200 Words
124,315 Characters

33% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

Bibliography

Top Sources

26% Internet sources
21% Publications
29% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	
Konsorsium PTS Batch 5 on 2025-12-02		5%
2	Internet	
eprints.wallisongo.ac.id		2%
3	Internet	
repository.uinsalzu.ac.id		2%
4	Internet	
eprints.iain-surakarta.ac.id		2%
5	Internet	
repository.uin-suska.ac.id		2%
6	Internet	
repositori.uma.ac.id		2%
7	Internet	
digilib.iain-palangkaraya.ac.id		1%
8	Internet	
eco-entrepreneur.trunojoyo.ac.id		<1%
9	Internet	
repositori.usu.ac.id		<1%
10	Internet	
eprints.ukmc.ac.id		<1%
11	Student papers	
LPPM on 2025-09-10		<1%