

**PENGARUH ONLINE REVIEWS, PACKAGING DAN  
KEMUDAHAN APLIKASI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI E-COMMERCE SHOPEE**  
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa Cikarang)

SKRIPSI



OLEH:  
TABITHA AILAL MAFAQIH  
NIM : 112011300

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

**PENGARUH ONLINE REVIEWS, PACKAGING DAN  
KEMUDAHAN APLIKASI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI E-COMMERCE SHOPEE  
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa Cikarang)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

**SKRIPSI**



**OLEH:  
TABITHA AILAL MAFAQIH  
NIM: 112011300**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing skripsi:

Nama Mahasiswa : Tabitha Ailal Mafaqih  
NIM : 112011300  
Judul Skripsi : Pengaruh Online Reviews, Packaging dan Kemudahan Aplikasi terhadap Keputusan Pembelian di E-Commerce Shopee  
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa Cikarang)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan saya selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian Skripsi pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 28 Juli 2024

Pembimbing,



Langgeng Sri Handayani, S.E.,M.M

NIDN : 0407056902

**SKRIPSI**

***PENGARUH ONLINE REVIEWS, PACKAGING DAN KEMUDAHAN  
APLIKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI E-COMMERCE  
SHOPEE***

*(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa Cikarang)*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Tabitha Ailal Mafaqih

112011300

Telah dipertahankan didepan dewan penguji Skripsi pada Hari Jumat, Tanggal 16, Bulan Agustus, Tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Penguji,

Dr. Muhamad Ekhsan, S.Kom.,M.M

NIDN : 0401128907

Tanda Tangan

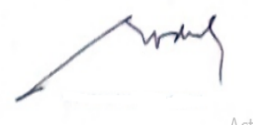


Anggota Penguji,

Abdy Kurniawan Chairul, S.E.,M.M

NIDN : 1003027101

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS., S.E.,M.Sc.

NIDN : 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti., S.E.,M.M.

NIDN : 0404046508

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tabitha Ailal Mafaqih  
NIM : 112011300  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya hasil orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi bukan hasil karya hasil saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 28 Juli 2024



Tabitha Ailal Mafaqih

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTO:**

"Musuh yang paling berbahaya diatas dunia ini adalah penakut dan bimbang.  
Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh"  
(Andrew Jackson)

“kuatkan dirimu atas pertanyaan yang memburu tentang masa depan, pernikahan,  
pendidikan dan keimanan”  
(Daniel Baskara Putra Mahendra)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”  
(Daniel Baskara Putra Mahendra)

“Tak ada yang tau, kapan kau mencapai tuju, dan percayalah bukan urusanmu tuk  
menjawab itu. Bersender pada waktu”  
(Daniel Baskara Putra Mahendra)

“Pernah kau bayangkan tak takut melihat berita. Tak takut jadi dirimu yang  
seada-adanya. Tak takut punya mimpi yang lumayan agak gila. Berat tapi besok  
ada di tangan kita”  
(Daniel Baskara Putra Mahendra)

“Pada Akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”  
(Nadin Amizah)

### **PERSEMBAHAN:**

Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya Bapak Musta'in Bakri, dan Ibu Sri Suparni yang saya sangat banggakan karena tiada hentinya melangitkan doa baiknya serta memberikan dukungan dalam memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan puterinya. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar ini untuk bapak dan ibu.
2. Kakakku Yehia Ayasha Rafidhah dan Adikku Keysha Nabih Qurrotun'Ain yang selalu memberikan dukungan. doa dan selalu menyemangati penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan angkatan Tahun 2020 Universitas Pelita Bangsa.

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, puja dan puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Online Reviews, Packaging dan Kemudahan Aplikasi Terhadap Keputusan Pembelian di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa Cikarang)”. Penulisan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana program studi manajemen Universitas Pelita Bangsa.

Penulisan Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, nasehat dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan berdo'a semoga Allah SWT menambahkan kebaikan atas mereka khususnya kepada:

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera., S.K.M.,M.M.,D,B.A sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.
2. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan dukungan.
3. Ibu Yunita Ramadhani., S.E.,M.Sc. selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staff.
4. Ibu Langgeng Sri Handayani, S.E.,M.M selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menyusun skripsi.
5. Tim penguji, Bapak Dr. Muhamad Ekhsan, S.Kom.,M.M dan Bapak Abdy Kurniawan Chairul, S.E.,M.M terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah skripsi mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagikan ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi, saran dan semangat yang telah diberikan.

8. Seluruh staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tua tercinta Musta'in Bakri dan Sri Suparni, Kakak saya Yehia Ayasha Rafidhah, Adik saya Keysha Nabih Qurrotun'Ain serta keluarga besar saya yang telah menyayangi, mendidik, mendoakan, dan mendukung penulis baik secara moral maupun materil demi kelancaran skripsi ini.
10. Sahabat saya Widya Ayu Lestari dan Riza Angrela penulis merasa beruntung sekali bisa di pertemukan dengan teman kuliah baik sepertimu dari semester awal sampai seperbimbingan, selalu memberikan semangat dan bantuan dalam bentuk apapun. Terima kasih sudah menjadi teman kuliah terbaik yang selalu menemani di masa-masa tersulit sekali pun.
11. Anisa, cindy, karmila, melisa, santi yang telah memberikan support, semangat, motivasi dan menghibur selama penyusunan skripsi ini.
12. Daniel Baskara Putra Mahendra (Hindia), Feast, Lomba Sihir, Nadin Amizah, Tulus, pamungkas, Billie Eilish yang sudah membuat lirik lagu yang maknanya begitu mengisnpirasi dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Tabitha Ailal Mafaqih, ya! Diri saya sendiri. apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Bekasi, 28 Juli 2024

Penulis,



Tabitha Ailal Mafaqih



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Keputusan Pembelian .....	7
2.1.2 <i>Online Review</i> .....	9
2.1.3 Packaging .....	11
2.1.4 Kemudahan Aplikasi .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu yang relevan .....	17
2.3 Hipotesis .....	20
2.4 Model Penelitian.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	24
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.3 Kerangka Konsep .....	25
3.3.1 Desain Penelitian .....	25
3.3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	26
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1. Populasi.....	29
3.4.2. Sampel.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.6 Metode Analisis Data .....	30
3.6.1 Metode Pengujian Instrumen.....	31
3.6.2 Uji Validitas.....	31
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	31

3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.5 Analisis Regresi Berganda.....	33
3.6.6 Uji Hipotesis .....	34
3.6.7 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	36
4.2 Deskripsi Responden .....	37
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	39
4.3.1 Uji Validitas.....	39
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.3.4 Hasil Regresi Linear Berganda .....	48
4.3.5 Uji Hipotesis .....	50
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi .....	52
4.4 Pembahasan/ Interpretasi Data.....	52
4.4.1 Pembahasan atas Uji Validitas .....	52
4.4.2 Pembahasan Atas Uji Reliabilitas.....	53
4.4.3 Pembahasan Atas Analisa Data.....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. 3 Skor Pernyataan Kuesioner .....	30
Tabel 4. 1 Data karakteristik responden berdasarkan usia.....	37
Tabel 4. 2 Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	38
Tabel 4. 3 Data karakteristik responden berdasarkan Program Studi .....	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas <i>Online Reviews</i> (X1) .....	39
Tabel 4. 5 Uji Validitas <i>Packaging</i> (X2) .....	40
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kemudahan Aplikasi (X3).....	41
Tabel 4. 7 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	42
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas <i>Online Reviews</i> (X1).....	43
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel <i>Packaging</i> (X2).....	43
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Aplikasi (X3) .....	44
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	44
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Linear Berganda .....	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji t.....	51
Tabel 4. 16 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	23
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....	46
Gambar 4. 2 P-P Plot.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Mapping Jurnal .....	60
Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner .....	63
Lampiran 3 Data Tabulasi .....	69
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS .....	78
Lampiran 5 Tabel R .....	88
Lampiran 6 T Tabel .....	89
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup .....	94

***The Influence Of Online Reviews, Packaging And Ease Of Application On  
Purchase Decisions In E-Commerce Shopee  
(Case Study Of Pelita Bangsa University Students Cikarang)***

Tabitha Ailal Mafaqih<sup>1</sup>  
Langgeng Sri Handayani, S.E.,M.M<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*The increasingly rapid development of internet technology currently means that the number of internet users is also increasing. The use of the internet is not only as a communication tool, but also as a tool to search for information, entertainment, business and other work. The increasing use of the internet has also had an impact on changing patterns of buying and selling transactions in society. Buying and selling transactions that were previously carried out offline are now starting to move online. In the online shopping sector, the most popular categories of goods or services are clothing and beauty, travel, toys and hobbies, furniture and electronics. Marketplaces are also directly involved in the ordering, shipping and payment processes and E-Commerce is a site used for online shopping. The aim of this research is to determine the influence of online reviews, packaging and ease of application on purchasing decisions at Shopee e-commerce. Researchers took a sample of 96 respondents according to the Lemeshow formula.*

*Based on all the tests that have been carried out above regarding the influence of online reviews, packaging and ease of application on purchasing decisions, the test results in the t test are all greater than the T table of 1.661 with a significance level below 0.05, which means  $t \text{ count} > t \text{ table}$  and  $\text{sig} < 0, 05$ . This means that the hypothesis proposed by the author is accepted, namely that there is a positive and significant influence between each variable on purchasing decisions and the results of the coefficient of determination test, it can be seen that the Adjusted R Square value is 0.782. This means that 78.2% of purchasing decisions are influenced by three variables, namely online reviews, packaging and ease of application. To prioritize online reviews, packaging and ease of application by conducting research on purchasing decisions to improve better service and conduct more accurate research.*

*Keywords: Online Review, Packaging, Ease of Application and Purchasing Decisions.*

**PENGARUH ONLINE REVIEWS, PACKAGING DAN KEMUDAHAN  
APLIKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI E-COMMERCE  
SHOPEE**

**(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa Cikarang)**

Tabitha Ailal Mafaqih<sup>1</sup>  
Langgeng Sri Handayani, S.E.,M.M<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi internet yang semakin pesat saat ini mengakibatkan jumlah pengguna internet juga semakin meningkat. Kegunaan internet tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai alat untuk mencari informasi, hiburan, bisnis, dan pekerjaan lainnya. Penggunaan internet yang semakin meningkat berdampak pula pada berubahnya pola transaksi jual beli dimasyarakat. Transaksi jual beli yang semula dilakukan secara offline, sekarang mulai beralih ke online. Sektor belanja online kategori barang atau jasa yang paling diminati adalah pakaian dan kecantikan, travel, mainan dan hobi, furnitur, dan elektronik. Marketplace juga terlibat secara langsung dalam proses pemesanan, pengiriman hingga pembayaran dan E-Commerce merupakan situs yang digunakan untuk melakukan belanja online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui Pengaruh *Online Review, Packaging* dan Kemudahan Aplikasi Terhadap Keputusan Pembelian *di E-Commerce Shopee*. Peneliti mengambil sampel sebanyak 96 Responden sesuai dengan rumus Lemeshow.

Berdasarkan semua pengujian yang telah dilakukan diatas tentang Pengaruh *Online Review, Packaging* dan Kemudahan Aplikasi Terhadap Keputusan Pembelian dari hasil pengujian pada uji t semua lebih besar dari T tabel sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi dibawah 0.05 yang berarti t hitung > t tabel dan sig < 0,05. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan oleh penulis diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara masing masing variabel terhadap Keputusan Pembelian dan hasil dari uji koefisien determinasi, dapat diketahui besarnya nilai Adjusted R Square adalah 0,782. Hal ini berarti 78,2% Keputusan Pembelian dipengaruhi oleh ketiga variabel, yaitu *Online Reviews, Packaging* dan Kemudahan Aplikasi. Agar mengedepankan *Online Review, Packaging* dan Kemudahan Aplikasi dengan melakukan riset mengenai Keputusan Pembelian untuk Meningkatkan Pelayanan yang lebih baik lagi dan melakukan penelitian yang lebih akurat lagi.

Kata Kunci : *Online Review, Packaging, Kemudahan Aplikasi* dan Keputusan Pembelian.