



**PENGARUH TESTIMONIAL PRODUK, *CUSTOMER REVIEW*  
DAN *CUSTOMER RATING* TERHADAP MINAT BELI PADA  
PENGGUNA *ONLINE MARKETPLACE* BUKALAPAK DI  
BUMIAYU**

**SKRIPSI**

**“Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen”**

**Oleh:**

**KHILMI SHOFI MUBAROK**

**41216024**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi dengan judul **"PENGARUH TESTIMONIAL PRODUK, CUSTOMER REVIEW DAN CUSTOMER RATING TERHADAP MINAT BELI PADA PENGGUNA ONLINE MARKETPLACE BUKALAPAK DI BUMIAYU."**

Oleh

Nama : KHILMI SHOFI MUBAROK  
Nim : 41216024  
Progam Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomika Dan Bisnis  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji Proposal Skripsi Pada Tanggal 27 Bulan September Tahun 2020

### DEWAN PENGUJI

**Nama Penguji**  
**Ketua Tim Penguji/Pembimbing**  
Mukhroji, S.E., M.M  
NIDN. 0621058902

**Tanda Tangan**



.....

**Dosen Penguji I**  
Dr. Kasdar Al Ade Saputra, M.A.  
NIDN. 0405097406



.....

**Dosen Penguji II**  
Ibnu Muttaqin, S.E., M.E  
NIDN.0604108603



.....

Diterima dan disahkan  
Pada tanggal .....10 OKTOBER 2020

**Dekan**  
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis  
  
Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M  
NIDN. 0602028302

**Ketua**  
Program Studi S1 Manajemen  
  
Mukhroji, S.E., M.M  
NIDN. 0621058902

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khilmi Shofi Mubarak

NIM : 41216024

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 27 September 2020

Yang membuat pernyataan



Khilmi Shofi Mubarak

NIM. 41216024

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Dalam menyelesaikan skripsi ini, beragam bimbingan, bantuan, dorongan, dan masukan yang penulis terima dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, secara tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang banyak memberikan rahmatNya kepada saya melalui kesehatan dan inspirasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tetap semangat dalam mencapai hasil yang terbaik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Yahya A Muhaimin, selaku Rektor Universitas Peradaban.
3. Bapak Adi Susanto., S.H., S.Pd., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Bapak Mukhroji, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Dan juga selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk mengarahkan, memberi masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah bersedia menelaah skripsi ini dan memberikan penilaian bagi hasil penelitian.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima Kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
7. Karyawan dan staff Universitas Peradaban yang telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
8. Ayahanda Abdul Halim dan Ibunda Faridatul Aisiyah yang telah memberikan segalanya baik materi, do'a, kasih sayang, motivasi, bimbingan, kesabaran, yang takan tergantikan dengan apapun.
9. Adik tercinta Nasikhatun Najiyah serta keluarga besar peneliti yang selalu memberikan semangat dan do'a.
10. Sahabat tercinta penulis semuanya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah bersedia berbagi beban dan tawa bersama dan yang sudah memberikan banyak informasi dan mendukung peneliti.
11. Kepada seseorang yang dulu menyemangati peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Konsentrasi Pemasaran yang telah memberi semangat dalam proses penelitian ini.
13. Teman-teman Program Studi S-1 Manajemen angkatan 2016. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh studi di Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
14. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membelas dan merahmati setiap langkah mereka dengan kebaikan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua, atas kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini penulis haturkan banyak terimakasih.

Paguyangan, 27 September 2020

Khilmi Shofi Mubarak

NIM. 41216049

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh testimonial produk, *customer review* dan *customer rating* terhadap minat beli pada pengguna *online marketplace* Bukalapak di Bumiayu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para responden. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS v.16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa testimonial produk berpengaruh positif terhadap minat beli, *customer review* tidak berpengaruh positif terhadap minat beli dan *customer rating* berpengaruh positif terhadap minat beli.

**Kata Kunci :** Testimonial Produk, *Customer Review*, *Customer Rating*, Minat Beli

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of product testimonials, customer reviews and customer ratings on buying interest among users of the Bukalapak online marketplace in Bumiayu. The data used in this study are primary data obtained by distributing questionnaires to the respondents. The sample in this study are 100 respondents with the sampling technique, namely purposive sampling. Data analysis used multiple linear regression analysis with the help of SPSS v.16. The results of this study indicate that product testimonials have a positive effect on purchase intention, customer reviews have no positive effect on purchase intention and customer rating has a positive effect on purchase intention.*

**Keyword** : *Product Testimonials, Customer Reviews, Customer Rating, buying interest*



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN.....	11
A. Telaah Pustaka.....	11
1. Minat Beli.....	11
2. Testimonial Produk.....	12
3. <i>Customer Review</i> .....	13
4. <i>Customer Rating</i> .....	13
B. Rumusan Model Penelitian.....	14
1. Penelitian Terdahulu.....	14
2. Perumusan Hipotesis.....	17
3. Kerangka pemikiran.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	22
A. Metode Penelitian.....	22
1. Jenis Penelitian.....	22
2. Lokasi Penelitian.....	23

3. Waktu Penelitian.....	23
4. Populasi dan Sampel.....	23
5. Sumber Data.....	25
6. Teknik Pengumpulan Data.....	25
7. Definisi Konsep dan Oprasional Variabel.....	26
B. Teknik Analisis Data.....	29
1. Uji Instrumen.....	29
2. Uji Analisis Deskriptif.....	31
3. Analisis Regresi Berganda.....	33
4. Uji Asumsi Klasik.....	36
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
2. Responden.....	41
B. Analisis Data dan Pembahasan.....	45
1. Uji Instrumen.....	45
a. Uji Validitas.....	45
b. Uji Reliabilitas.....	46
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
3. Analisis Regresi Berganda.....	54
a. Uji T.....	55
b. Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ).....	56
c. Uji F.....	57
4. Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji Normalitas.....	57
b. Uji Multikolinearitas.....	58
c. Uji heteroskedastisitas.....	59
5. Pembahasan .....	61
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67

DAFTAR LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	107

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Penelitian.....	23
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	43
Tabel 5. Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 8. Jawaban Responden Variabel Testimonial Produk.....	47
Tabel 9. Jawaban Responden Variabel <i>Customer Review</i> .....	49
Tabel 10. Jawaban Reponden Variabel <i>Customer Rating</i> .....	51
Tabel 11. Jawban Responden Variabbel Minat Beli.....	52
Tabel 12. Hasil Regresi Berganda.....	54
Tabel 13. Koefisien Determinasi <i>R-Square</i> .....	56
Tabel 14. Uji F.....	57
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas <i>kolmogorof-smirnov</i> .....	58
Tabel 16. Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Bukalapak.....	3
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i> .....	60
Gambar 4. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	103
Gambar 5. Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot.....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	70
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Minat Beli.....	75
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Testimonial Produk.....	79
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel <i>Customer Review</i> .....	83
Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel <i>Customer Rating</i> .....	87
Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli.....	91
Lampiran 7. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Testimonial Produk.....	93
Lampiran 8. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Review</i> .....	94
Lampiran 9. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Rating</i> .....	96
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli.....	98
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Testimonial Produk.....	99
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Review</i> .....	100
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Rating</i> .....	101
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat Beli.....	102
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Testimonial Produk.....	103
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Review</i> .....	104
Lampiran 17. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Rating</i> .....	105
Lampiran 18. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	106
Lampiran 19. Hasil Uji Normalitas Kormogrov-Sminov.....	107
Lampiran 20. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	108
Lampiran 21. Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot.....	109
Lampiran 22. Hasil Heteroskedastisitas Metode Glajser dan Scatterplot.....	110
Lampiran 23. Hasil Uji Multikolinearitas.....	111
Lampiran 24. Riwayat Hidup Penulis.....	112