

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING, DAN*
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT
KABUPATEN MURUNG RAYA BERBELANJA
*DI MARKETPLACE SHOPEE***

SKRIPSI

**OLEH
ALNI ASMAUL FITRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING, DAN*
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT
KABUPATEN MURUNG RAYA BERBELANJA
*DI MARKETPLACE SHOPEE***

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

**Alni Asmaul Fitri
190105010381**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alni Asmaul Fitri
NIM : 190105010381
Tempat/Tgl. Lahir : Puruk Cahu, 07 Januari 2000
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 3 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

anda tangan



Alni Asmaul Fitri

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh *Online Customer Review, Rating*, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Masyarakat Kabupaten Murung Raya Berbelanja di *Marketplace Shopee*

Ditulis oleh : Alni Asmaul Fitri
N I M : 190105010381
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2023/2024
Tempat dan tanggal lahir : Puruk Cahu, 07 Januari 2000
Alamat : Jl. Negara Puruk Cahu, RT/RW 005/000, Kel. Danau Usung, Kec. Murung, Kab. Murung Raya

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

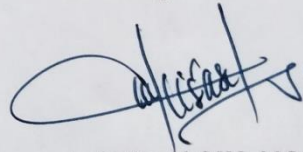
Banjarmasin, 3 Oktober 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,




Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP. 1978 0427 200901 2010

Pembimbing



Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.
NIP. 1983 0526 201101 2007

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Online Customer Review, Rating*, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Masyarakat Kabupaten Murung Raya Berbelanja di *Marketplace Shopee*”, ditulis oleh Alni Asmaul Fitri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82,4)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



H. Sukarni, M.Ag.

NIP. 19630417 199101 1 001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dra. Naimah, M.H.

(Ketua)

1.

2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.

(Anggota)

2.

3. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.

(Anggota)

3.

4. Annisa Mahfuzah, M.H.

(Anggota)

4.

ABSTRAK

Alni Asmaul Fitri. 2023. *Pengaruh Online Customer Review, Rating dan Kepercayaan terhadap Keputusan Masyarakat Kabupaten Murung Raya Berbelanja di Marketplace Shopee.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.

Kata Kunci: Keputusan Berbelanja, *Online Customer Review*, *Rating*, Kepercayaan.

Penelitian ini bermula dari semakin berkembangnya teknologi terutama internet. Internet tidak hanya digunakan untuk bertukar informasi tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan hidup. Salah satu platform yang sering digunakan adalah *marketplace Shopee*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial *online customer review*, *rating*, dan kepercayaan terhadap keputusan masyarakat Kabupaten Murung Raya berbelanja di *marketplace Shopee*.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi yang menjadi fokus pada penelitian ini ialah pengguna *marketplace Shopee* di Kabupaten Murung Raya. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 sampel dengan penarikan data dengan kuesioner menggunakan teknik sampling insidental. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS 22.

Dari hasil yang diperoleh disimpulkan bahwa variabel *online customer review*, *rating*, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat Kabupaten Murung Raya berbelanja di *marketplace Shopee*. Begitu pula secara parsial *online customer review* dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan variabel *rating* tidak berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat Kabupaten Murung Raya berbelanja di *marketplace Shopee*.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Al-Baqarah: 286)

Rencanaku bisa saja jadi wacana, tapi rencana Allah sudah pasti luar biasa.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Allah SWT dan kekasih-Nya Baginda Nabi Muhammad SAW

Abah dan Mama tercinta, yang selalu memberikan dorongan maupun dukungan baik secara materi maupun moril, yang tidak pernah lelah mendoakan setiap langkah yang aku ambil hingga karya ini pun dapat selesai.

Kakek tersayang, yang insya Allah sudah tidak lagi merasakan sakitnya di dunia, masa-masa terakhir bersama kakek tidak akan pernah aku sesali bahkan masa-masa itulah yang menjadi salah satu dorongan sehingga karya ini dapat dilanjutkan pengerjaannya, dengan penuh hormat kupersembahkan karya ini.

Seluruh keluarga besar, yang kuyakin walau tidak terucap tapi pasti selalu mendoakan yang terbaik untuk setiap langkahku, berkat doa-doa tulus tersebut maka aku bisa berada di sini hingga hari ini.

Teruntuk teman-temanku yang tidak bisa kusebutkan namanya satu persatu, terimakasih karna berkat bantuan tulus serta support yang kalian berikan aku bisa dengan yakin menyelesaikan skripsi ini, terimakasih juga sudah menjadi penampung keluh-kesahku selama pengerjaan karya ini, dan tentu saja terimakasih selalu bersedia kurepotkan.

Last but not least, tentu saja diriku sendiri. Kamu hebat, kamu keren. Terimakasih sudah mau bertahan dan tetap berjuang walau kadang terasa berat, tapi kamu tidak menyerah dan terus melangkah menuju secercah harapan yang menunggu di depan. Terimakasih sudah mampu melawan rasa takutmu dan segala pikiran berlebihanmu.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudûs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>


(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
---	--------	---------	---

	Kasrah	Ditulis	I
	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	Quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	Yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	Ã <i>Kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	Ã <i>Sālla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	I <i>Syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	Û <i>Sudûr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lām

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Izā asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَالصَّلَاةُ
وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Online Customer Review, Rating*, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Masyarakat Kabupaten Murung Raya Berbelanja di *Marketplace Shopee*”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Antasari Banjarmasin
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Rohana Faridah, SE., ME., dan M. Qamaruddin, ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Annisa Sayyid, S.H.I., M.H.I., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 18 Oktober 2023

Penulis,



Alni Asmaul Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Penelitian Terdahulu	11
I. Sistematika Pembahasan	13
BAB II <i>ONLINE CUSTOMER REVIEW, RATING, KEPERCAYAAN DAN</i>	
<i>KEPUTUSAN BERBELANJA DI MARKETPLACE</i>	16
A. <i>Online Customer Review</i>	16
1. Pengertian <i>Online Customer Review</i>	16
2. Indikator <i>Online Customer Review.....</i>	18
B. <i>Rating</i>	20
1. Pengertian <i>Rating</i>	20
2. Indikator <i>Rating</i>	21
C. Kepercayaan	22
1. Pengertian Kepercayaan	22
2. Indikator Kepercayaan.....	23
D. Keputusan Berbelanja	25
1. Pengertian Keputusan Berbelanja.....	25
2. Aspek Keputusan Pembelian	26
3. Jenis-jenis Perilaku Keputusan Berbelanja.....	27
4. Tahap-tahap Keputusan Berbelanja.....	28
5. Indikator Keputusan Berbelanja	30

E.	Perilaku Konsumen Menurut Islam.....	31
F.	<i>Marketplace</i>	36
	1. Pengertian <i>Marketplace</i>	36
	2. Jenis-jenis <i>Marketplace</i>	37
BAB III	METODE PENELITIAN	39
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
	1. Jenis Penelitian.....	39
	2. Pendekatan Penelitian.....	39
B.	Lokasi Penelitian.....	40
C.	Subjek dan Objek Penelitian.....	41
D.	Populasi dan Sampel.....	42
	1. Populasi.....	42
	2. Sampel.....	42
E.	Data dan Sumber Data.....	43
	1. Data.....	43
	2. Sumber Data.....	44
F.	Metode Pengumpulan Data.....	45
G.	Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	45
	1. Desain Pengukuran.....	45
	2. Instrumen Penelitian.....	46
H.	Variabel Penelitian.....	47
I.	Analisis Data.....	47
	1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
	2. Uji Asumsi Klasik.....	49
	3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
	4. Analisis Koefisien Determinansi (R^2).....	51
	5. Uji Hipotesis.....	52
BAB IV	PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA DAN HASIL	54
A.	Penyajian Data.....	54
	1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
	2. Sejarah Singkat <i>Shopee</i>	55
	3. Karakteristik Responden.....	57
	4. Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
B.	Analisis Data.....	75
	1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
	2. Uji Asumsi Klasik.....	79
	3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
	4. Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	84
	5. Uji Hipotesis.....	85
C.	Hasil Penelitian.....	88

BAB V PENUTUP.....	95
A. Simpulan.....	95
B. Saran-saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top <i>Marketplace</i> di Indonesia	4
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	46
Tabel 4. 1 Data Usia Responden.....	57
Tabel 4. 2 Data Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel 4. 4 Data Pekerjaan Responden.....	58
Tabel 4. 5 Data Penghasilan atau Uang Saku Perbulan	59
Tabel 4. 6 Data Frekuensi Berbelanja	59
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Online Customer Review</i>	60
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Rating</i>	64
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Kepercayaan	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Per Item Pertanyaan	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4. 17 Hasil Analisi Koefisien Determinan	84
Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial (Uji t)	85
Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan (Uji f).....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna <i>Shopee</i> Tahun 2018 - 2023	1
Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran Penelitian	10
Gambar 2. 1 Tahap Keputusan Berbelanja	28
Gambar 3. 1 Rumus Analisis Regresi Linier Berganda	51