

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN *ONLINE CUSTOMER*
REVIEW TERHADAP MINAT BELI PADA *ONLINE STORE*
SOCIOLLA DI WILAYAH KOTA SURABAYA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

FIRZA TSAMARA ALIFIA
18012010251/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN ONLINE CUSTOMER
REVIEW TERHADAP MINAT BELI PADA *ONLINE STORE* SOCIOLLA DI
WILAYAH KOTA SURABAYA TIMUR

Disusun Oleh :


FIRZA TSAMARA ALIFIA
18012010251/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal : 8 Juli 2022


Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Sulastri Irbayuni, S.E., M.M
NIP. 196206161989032001


Pembimbing Utama


Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma W., M.M
NIP. 196310091991032001

Pembimbing 2


Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M
NPT. 380121002881

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Svamsul Huda, S.E., M.T.
NIP.195908281990031001

8 JUL 2022

Usulan Penelitian

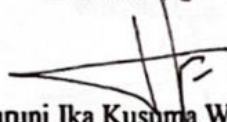
**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN ONLINE CUSTOMER
REVIEW TERHADAP MINAT BELI PADA *WEBSITE* SOCIOLLA DI
WILAYAH KOTA SURABAYA TIMUR**

Yang diajukan

FIRZA TSAMARA ALIFIA
18012010251/FEB/EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

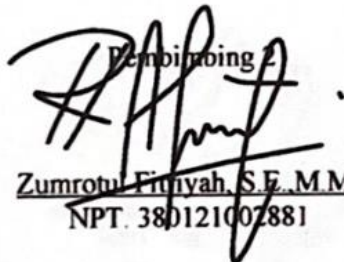
Pembimbing 1



Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma Wardhani, M.M
NIP. 196310091991032001

Tanggal: Jum'at, 11 Maret 2022

Pembimbing 2

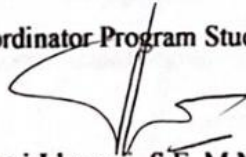


Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NPT. 380121002881

Tanggal: Jum'at 18 Maret 2022

Mengetahui

Koordinator Program Studi



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

SKRIPSI

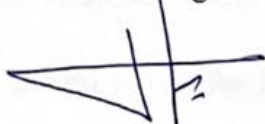
**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN ONLINE CUSTOMER
REVIEW TERHADAP MINAT BELI PADA *ONLINE STORE* SOCIOLLA DI
WILAYAH KOTA SURABAYA TIMUR**

Yang diajukan Oleh:

FIRZA TSAMARA ALIFIA
18012010251/FEB/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk Menyusun skripsi

Pembimbing 1



Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma Wardhani, M.M
NIP. 196310091991032001

Tanggal: 26 April 2022

Pembimbing 2



Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NPT. 380121002881

Tanggal: 27 April 2022

Mengetahui

Koordinator Program Studi



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

PERSETUJUAN PUBLISH JURNAL

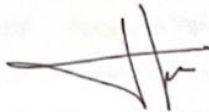
**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP
MINAT BELI PADA *ONLINE STORE* SOCIOLLA DI WILAYAH KOTA SURABAYA
TIMUR**

Yang diajukan Oleh:

FIRZA TSAMARA ALIFIA
18012010251/FEB/EM

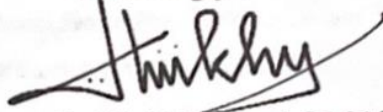
Telah melalui Ujian Kelayakan

Dosen Pembimbing 1



Dra. Ec. Nuruni Ika K.W. M.M.
NIP. 196310091991032001

Dosen Penguji 1



Dr. Wiwik Handayani. SE. M.Si.
NIP. 196901132021212003

Dosen Pembimbing 2



Zumrotul Fitriyah. S.E. M.M.
NPT. 380121002881

Dosen Penguji 2



Drs. Ec. Supriyono, MM
NIP. 196106261988031001

Mengetahui

Koordinator Prodi Manajemen



Sulastri Irbayuni. SE. MM
NIP. 196206161989032001

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN ONLINE CUSTOMER
REVIEW TERHADAP MINAT BELI PADA *ONLINE STORE* SOCIOLLA DI
WILAYAH KOTA SURABAYA TIMUR**

Yang diajukan Oleh:

FIRZA TSAMARA ALIFIA
18012010251/FEB/EM

Telah disetujui untuk ujian skripsi oleh:

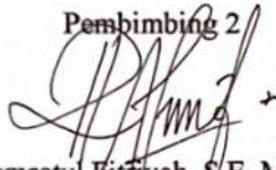
Pembimbing 1



Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma Wardhani, M.M
NIP. 196310091991032001

Tanggal: 22 Juni 2022

Pembimbing 2

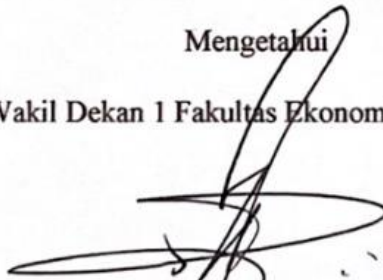


Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NPT. 380121002881

Tanggal: 22 Juni 2022

Mengetahui

Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Drs. Ec. Eko Purwanto, Msi
NIP. 195903291987031001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Firza Tsamara Alifia
NPM : 18012010251
NIK : 3275086211000027
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi /22 November 2000
Alamat (sesuai KTP) : Jl. Flamboyan No. 20 Komplek Jatibening Permai,Pondok
Gede Bekasi

Judul Artikel : Pengaruh Persepsi Kemudahan dan *Online Customer Review*
Terhadap Minat Beli Pada *Online Store* Sociolla di Wilayah Kota Surabaya Timur

Saya menyatakan bahwa artikel tersebut merupakan artikel asli, hasil pemikiran sendiri,
serta bukan saduran/terjemahan.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari
siapapun. Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi, saya bersedia
dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 12 Juli 2022

Yang menyatakan,



Firza Tsamara Alifia

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, shalawat serta salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Online Customer Review Terhadap Minat Beli Pada Online Store Sociolla Di Wilayah Surabaya Timur)”.

Adapun tujuan pengajuan Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi pendidikan Strata satu (S-1), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan penelitian ini, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Ibu Sulastri Irbayuni S.E, M.M, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan sekaligus bimbingan selama penelitian berlangsung. Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih bagi para pihak yang telah mendukung:

1. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Sulastris Irbayuni S.E, M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra.Ec. Nuruni Ika Kusuma W. MM, selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan penelitian ini.
5. Ibu Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
7. Kedua orang tua tercinta, Sulistiono & Sukma Faridiagustina yang tak henti mengucap doa, memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis.
8. Teman-teman kuliah Talitha, Putri, Trixie, Marsha, Leona, Sabrina, Gading, Rifqi, dan Reza yang telah memberikan dukungan dan semangat.
9. Teman-teman “CM3” Mayang, Aqillah, dan Elvira yang selalu menyempatkan waktu untuk menjadi pendengar dan penyemangat.
10. Fikry Ardiansyah selaku partner saya selama masa perkuliahan hingga lulus perkuliahan nanti yang selalu menjadi pendengar, memberi solusi dan memberi semangat kepada saya.

11. Teman-teman seperbimbingan yang telah memberi semangat dan membantu satu sama lain.
12. *Last but not least* buat diri sendiri karena telah berhasil menghadapi berbagai cobaan selama menyelesaikan usulan penelitian ini, dan pada akhirnya menyelesaikan semua ini. Terima Kasih diri sendiri.
13. Semua pihak penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu hingga terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis secara terbuka mengharapkan segala kritik & saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Surabaya, 5 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	ii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Persepsi Kemudahan	15
2.2.1.1 Indikator Persepsi Kemudahan	16
2.2.2 <i>Online Customer Review</i>	17
2.2.2.1 Indikator <i>Online Customer Review</i>	19
2.2.3 Minat Beli	20
2.2.3.1 Tahap-tahap Minat Beli	21
2.2.3.2 Indikator Minat Beli.....	23
2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian	24
2.3.1 Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Beli	24
2.3.2 Hubungan <i>Online Customer Review</i> Terhadap Minat Beli.....	26
2.4 Kerangka Konseptual	27
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN	29

3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1	Definisi Operasional	29
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	33
3.2	Teknik Penentuan Sampel.....	34
3.2.1	Populasi.....	34
3.2.2	Sampel.....	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.1	Jenis Data	35
3.2	Sumber Data.....	36
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.4.1	Uji Validitas	37
3.4.2	Uji Reliabilitas	37
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	38
3.5.1	Teknik Analisis Data.....	38
3.5.2	Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif	40
3.5.2.1	Model Indikator Reflektif	40
3.5.2.2	Model Indikator Formatif.....	41
3.5.3	Cara Kerja PLS	42
3.5.4	Langkah – Langkah PLS.....	43
3.5.5	Asumsi PLS.....	51
3.5.6	Ukuran Sampel.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.2	Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1	Karakteristik Responden	53
4.2.2	Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan (X1)	55
4.2.3	Deskripsi Variabel <i>Online Customer Review</i> (X2).....	57
4.2.4	Deskripsi Variabel Minat Beli (Y).....	59

4.3	Analisis Data	61
4.3.1	Evaluasi Uji Outlier	61
4.3.2	Interpretasi Hasil PLS	63
4.3.2.1	<i>Outer Moder</i> (Model Pengukuran dan Validitas Indikator).....	63
4.3.2.2	Analisis Model PLS	69
4.3.2.3	<i>Inner Model</i> (Pengujian Model Struktural).....	69
4.3.2.4	Pengujian Hipotesis.....	70
4.4	Pembahasan.....	71
4.4.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Beli.....	71
4.4.2	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Minat Beli	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN.....		79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung online store Sociolla	7
Tabel 2.1 Tahap-tahap Minat Beli Model AIDA	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan	55
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Online Customer Review (X2)	57
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Minat Beli (Y)	59
Tabel 4. 6 <i>Oulier Data</i>	62
Tabel 4. 7 <i>Outer Loading (Mean, STDEV, T-VALUES)</i>	63
Tabel 4. 8 <i>Cross Loadings</i>	65
Tabel 4. 9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 4. 10 <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4. 11 <i>Latent Variabel Correlations</i>	68
Tabel 4. 12 <i>R-Square</i>	70
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-VALUES)</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aktivitas penggunaan E-commerce di Indonesia pada tahun 2021	2
Gambar 1.2 Data Pembelanjaan E-Commerce Berdasarkan Katergori Pada Tahun 2021	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 3.1 Principal Factor Reflective Model	41
Gambar 3.2 Diagram Jalur Partial Least Square	45
Gambar 4. 1 <i>Outer Model</i> dengan <i>Factor Loading</i> , <i>Path Coefficient</i> dan <i>R- Square</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	85
Lampiran 3 Tabel Frekuensi dan Hasil Outlier	93
Lampiran 4 Hasil Olah Data PLS	99

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN ONLINE CUSTOMER
REVIEW TERHADAP MINAT BELI PADA ONLINE STORE
SOCIOLLA DI WILAYAH SURABAYA TIMUR**

Oleh:

FIRZA TSAMARA ALIFIA
18012010251/FEB/EM

Abstraksi

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari persepsi kemudahan dan *online customer review* terhadap minat beli konsumen pada *online store sociolla*. Data primer yang diperoleh dari penelitian ini digunakan dalam teknik pengumpulan data. Untuk mendekati masalah ini digunakan teori dari Kotler dan Keller, 2016 menyatakan bahwasannya faktor yang mempengaruhi minat beli salah satunya persepsi kemudahan. Metode pengumpulan data ialah dengan mempergunakan metode survey. Metode penelitian yang dipergunakan ialah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dan *partial least squares* (PLS) sebagai alat analisis. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa persepsi kemudahan membawa dampak yang signifikan dan positif terhadap minat beli, dan ulasan pelanggan online atau *online customer review* membawa dampak yang signifikan dan juga positif terkait dengan minat beli.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan; *Online Customer Review*; *Online Store Sociolla*; Minat Beli.