

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MUSLIM SHOPEE DI  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Oleh:

**CITRA NINGRUM**

NIM. 2000032162

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penulisan skripsi  
pada program studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**THE INFLUENCE OF ONLINE CUSTOMER REVIEWS AND PRICES  
ON PURCHASING DECISIONS OF MUSLIM CONSUMERS IN  
YOGYAKARTA AT THE SHOPEE MARKETPLACE**

**THESIS**



By :

**CITRA NINGRUM**

Student ID. 2000032162

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of  
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining the  
Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

## NOTA DINAS

Pribawa E Pantas S.E.Sy.,M.E.K  
Pembimbing skripsi  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan munaqasyah

Lamp. : 3 eks

Kepada  
Yth.Kaprodi Perbankan  
Syariah  
Universitas Ahmad Dahlan  
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Citra Ningrum  
NIM : 2000032162  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Online Customer Review* Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Shopee Di Yogyakarta

Saya berpedapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pengaruh *Online Customer Review* Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Shopee Di Yogyakarta

Yogyakarta, 6 Mei 2024

Pembimbing



Pribawa E Pantas S.E.Sy.,M.E.K  
NIPM. 19920327201610111241423

## SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Citra Ningrum  
NIM : 2000032162  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 6 Mei 2024



Citra Ningrum

NIM. 2000032162

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**



**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : F9/213/D.3/V/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Online Customer Review Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Shopee Di Yogyakarta

Nama : Citra Ningrum

NIM : 2000032162

Telah diujikan pada tanggal : 17/05/2024

Nilai Ujian : A-/76,5

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 28 Mei 2024

Dekan  
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Arzi Rahman, M.Pd.I.  
NIP 9900720201601111133468

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.  
NIPM 198603162016101110889835

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Pengaruh *Online Customer Review* Dan  
Harga Terhadap Keputusan Pembelian  
Konsumen Muslim Shopee Di Yogyakarta

Nama : Citra Ningrum

NIM : 2000032162

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Pribawa E Pantas., S.E.Sy., M.E.K. (.....)  
NIPM. 199203272016101111241423

Penguji I : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc (.....)  
NIPM. 199106152017091111058378

Penguji II : Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.S.I (.....)  
NIPM. 198603192016101110889835

Diuji di Yogyakarta pada tanggal .....

Waktu : 17 Mei 2024

Nilai : A-/76,5

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~/ Lulus dengan perbaikan/ Tidak lulus

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

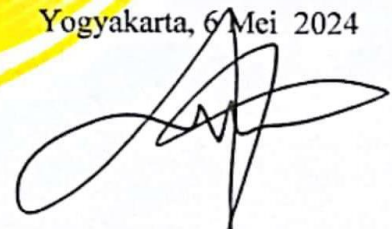
Nama : Citra Ningrum  
NIM : 2000032162 Email : [citra2000032162@webmail.uad.ac.id](mailto:citra2000032162@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Agama Islam Program Studi Pebankan Syariah  
Judul tugas akhir : Pengaruh *Online Customer Review* Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Shopee Di Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 6 Mei 2024



Citra Ningrum  
NIM. 2000032162

## PERNYATAAN PERSTUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Citra Ningrum  
NIM : 2000032162 Email : [citra2000032162@webmail.uad.ac.id](mailto:citra2000032162@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh *Online Customer Review* Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Shopee Di Yogyakarta

Dengan ini menyerahkan hak *Sepenuhnya* kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugasakhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Saya mengizinkan karya saya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Mengetahui,  
Pembimbing

Yogyakarta, 6 Mei 2024

  
Pribawa E. Pantas., S.E.Sy., M.E.K

NIPM. 19920327201610111241423



Citra Ningrum

NIM. 2000032162



## **MOTTO**

**“Aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha  
Melihat hamba-hamba-Nya.”**

- QS Ghafir : 44

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alaamiin. Puji syukur saya haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Online Customer Review Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Shopee Di Yogyakarta”** dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Ahmad Dahlan.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, dan nikmat karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga akhir.
2. Orangtua, terutama Ibu saya yang senantiasa selalu memberikan do'a, pengorbanan, semangat, teladan, motivasi, dukungan moral dan seluruh didikan yang diajarkan serta Bapak saya mendukung baik secara materi sehingga penulis terus berharap akan memberikan yang terbaik untuk keduanya.
3. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Pribawa E Pantas., S.E.Sy., M.E.K yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan dalam membimbing dalam penyusunan skripsi ini tanpa lelah dan tanpa pamrih.

4. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I, M.E.I. yang telah kebersamai saya dalam mengarahkan serta membimbing dari awal sampai akhir selama saya berkuliah di Prodi Perbankan Syariah UAD.
5. Sahabat saya arula, nia, reida, fina, caca, rina, dan rahma yang menjadi saksi perjuangan saya dalam perkuliahan dan dengan ikhlas membantu saya dalam keadaan susah serta menjadi *support system* saya.
6. Seluruh Dosen Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu kepada saya sehingga saya dapat berdiri sampai saat ini, semoga ilmu yang Bapak/Ibu berikan dapat menjadi berkah dan pahala jariyah. Aamiin.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. *Ṣalawat* dan salam selalu tercurah kepada *uswah hasanah*, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, tabi'in, tabi'at, dan umatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah Islam.

Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr., Arif Rahman, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi S.H.I., M.S.I. selaku kaprodi Perbankan Syariah Universitas Ahmad Dahlan.
4. Bapak Pribawa E Pantas., S.E.Sy., M.E.K selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I, M.E.I. selaku dosen pembimbing akademik.
6. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

*“Jazā kumullahu Khairan Kaṣīran*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENYEKAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN PERSTUJUAN AKSES</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Landasan Teori.....	14
1. <i>Online Customer Review</i> .....	14
2. Harga .....	19
3. Keputusan Pembelian .....	22

4. Konsumen Muslim .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Berfikir.....	33
D. Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
D. Variabel Penelitian .....	34
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	36
F. Validitas dan Reliabilitas .....	37
G. Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
B. Hasil Penelitian .....	45
1. Karakteristik Responden .....	45
2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
3. Uji Asumsi Klasik .....	56
4. Analisis Regresi Berganda .....	60
5. Uji Hipotesis .....	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i> .....	37
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	47
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 4. 4 Tingkat Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 4. 5 Kabupaten Responden.....	50
Tabel 4. 6 Frekuensi Pembelian Di Shopee .....	51
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel <i>Online Customer Review</i> .....	52
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Harga .....	53
Tabel 4. 10 Uji Variabel Reliabilitas Harga.....	55
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian .....	56
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....	57
Tabel 4. 13 Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Berganda.....	61
Tabel 4. 16 Uji T .....	62
Tabel 4. 17 Uji F .....	64
Tabel 4. 18 Uji Koefisiensi Determinasi.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daerah dengan Penduduk Bertransaksi E-Commerce Tertinggi.....	3
Gambar 1. 2 Platform E-Commerce Pilihan Masyarakat Indonesia 2022 .....	4
Gambar 1. 3 Contoh Screenshot Online Customer Review di Online Marketplace Shopee .....	6
Gambar 4. 1 Logo Shopee.....	44
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	46
Gambar 4. 3 Usia Responden.....	47
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden .....	48
Gambar 4. 5 Pendidikan Terakhir .....	49
Gambar 4. 6 Kabupaten Responden.....	50
Gambar 4. 7 Frekuensi Pembelian Responden .....	51
Gambar 4. 8 Uji Normalitas .....	57
Gambar 4. 9 Uji Heteroskedastisitas .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian .....	81
Lampiran 2 : Tabulasi Data.....	85
Lampiran 3 : Karakteristik Responden .....	88
Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 5 : Hasil Uji Normalitas.....	94
Lampiran 6 : Uji Multikolinieritas .....	95
Lampiran 7 : Uji Heteroskedastisitas .....	95
Lampiran 8 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	96
Lampiran 9 : Hasil Uji T .....	96
Lampiran 10 : Hasil Uji F .....	97
Lampiran 11 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	97
Lampiran 12 : Contoh <i>Online Customer Review</i> .....	98
Lampiran 13 : SK Pembimbing Skripsi .....	99
Lampiran 14 : Daftar Riwayat Hidup.....	100

## ABSTRAK

Perkembangan internet yang semakin pesat telah menjadi suatu gaya hidup bagi masyarakat. Salah satu perkembangan teknologi internet di bidang perdagangan yaitu *e-commerce*. *E-commerce* telah membuat pergeseran perilaku konsumen dari pembelian secara langsung ditoko menjadi pembelian secara *online*. Disaat maraknya jual beli secara *online* seperti yang terjadi saat ini, masih banyak masyarakat yang takut dan ragu untuk melakukan belanja secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *online customer review* dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen muslim Shopee di Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel berupa *Purposive Sampling*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden menggunakan skala likert. Analisis dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *online customer review* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Shopee dengan nilai signifikansi sebesar  $< 0,001 < 0,05$ . Variabel harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Shopee dengan nilai signifikansi sebesar  $< 0,001 < 0,05$ . Secara simultan *online customer review* dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Shopee dengan nilai signifikansi sebesar  $< 0,001 < 0,05$ . Berdasarkan uji koefisien determinasi memperoleh hasil sebesar 63% artinya variabel *online customer review* dan harga memiliki peran sebesar 63% terhadap keputusan pembelian konsumen muslim Shopee di Yogyakarta, sedangkan 37% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji pada penelitian ini.

Kata kunci : *Online Customer Review*, Harga, Keputusan Pembelian, Shopee, perilaku konsumen muslim.

## **ABSTRACT**

The internet has dramatically developed and become the lifestyle of people around the globe. One of the impacts of internet development, especially in the field of trade, is the growth of E-commerce. E-commerce has significantly shifted consumer behavior from shopping at the store directly to online shopping. However, some people still need to be more concerned about online shopping in the middle of the rapid development of online shopping. This research examines the influence of online customer reviews and prices on Muslim customers' purchasing decisions in Yogyakarta at the Shopee marketplace. This research used a quantitative method and selected the samples using purposive sampling. The number of samples obtained using the Likert scale was 100 respondents. The data were analyzed using SPSS version 29. The research results showed that the online customer review variable partially had a positive and significant influence on the purchasing decision at the Shopee marketplace, with a significance value of  $< 0.001 < 0.05$ . Meanwhile, the price variable partially positively and significantly influenced the purchasing decision at the Shopee marketplace, with a significance value of  $< 0.001 < 0.05$ . The result of the determination coefficient test was 63%, meaning that the variables of online customer review and price had a significant influence of 63% on the purchasing decision of Muslim customers in Yogyakarta at the Shopee marketplace. Meanwhile, the remaining 37% might be influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: Online Customer Review, Price, Purchasing Decision, Shopee, Islamic Customer Behavior.