

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *QUALITY SERVICE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK EATLAH CABANG BINTARO**

Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada
Program Studi Manajemen



SUPRIYANTO
NIM.201811020042

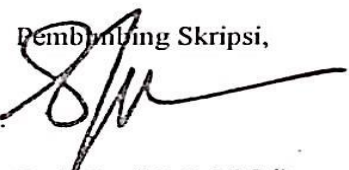
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

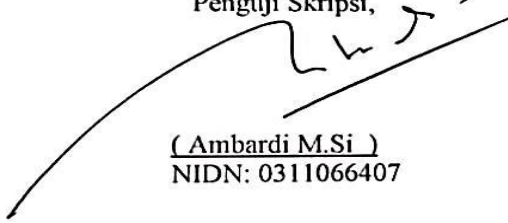
Nama : Supriyanto
Nomor Pokok : 2018113020042
Jurusan : S1 Manajemen
Bidang/Konsentrasi Skripsi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Online Customer Review dan Quality Service Terhadap Keputusan Pembelian Produk Eatlah Cabang Bintaro

Telah diajukan pada tanggal dihadapan Tim Penguji Sidang Skripsi dan dinyatakan

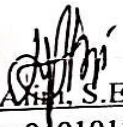
Pembimbing Skripsi,


(Sutia Budi, S.E., M.S.i)
NIDN : 000905901

Penguji Skripsi,


(Ambardi M.Si)
NIDN: 0311066407

Ketua Program Studi Manajemen


(Mulia Aini, S.E., M.Si)
NIDN : 0401018102

Wakil Rektor I Bidang Akademik


(Sutia Budi, S.E., M.S.i)
NIDN: 000905901

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi “Pengaruh Online Customer Review dan Quality Service Terhadap Keputusan Pembelian Produk Eatlah Cabang Bintaro” merupakan hasil karya ilmiah saya Supriyanto dengan arahan dari Dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain yang telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Jakarta 2023

(Supriyanto)

KATA PERSEMBAHAN

Dengan Segala Puja Dan Puji Syukur Saya Haturkan Kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa Atas Segala Nikmat Dan Karunia-Nya, Serta Kemudahan Yang Engkau Berikan Sehingga Skripsi Ini Dapat terselesaikan Tepat Pada Waktunya. Dengan Ini Penulis Mengucapkan Banyak-Banyak Terima Kasih Dan mempersembahkan Karya Ini Teruntuk:

1. Seluruh Keluarga Besar Yang Telah Memberikan Dukungan Dan Juga Doa Disetiap Waktu, Terkhusus Untuk Umi Saya Sami, Abi Sudarto, Paman Marlan, Kakak Eni Suptiatun, Kakak Partini, Kakak Riri Susi Susanti, Indri Ayu Tikasari Sos., Dan Juga Seluruh Keluarga Besar Bpk Karto Rejo Simun Dan Keluarga Besar Bpk Cipto Wiyono Dan Kerabat Saya. Semoga Keberkahan Dan Kesehatan Melimpahi Kita Semua, Aamiin.
2. Bapak Setia Budi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Yang Telah Memberikan Arahan Kepada Penulis Sehingga Skripsi Ini Dapat terselesaikan
3. Keluarga Besar Ustadz Muhammad Nuzul Dzikri, Lc Yang Telah Memberikan Support Kepada Saya.
4. Keluarga Besar PT. Eatlah Indonesia Internasional Yang Telah Mengizinkan Saya Untuk Penelitian Di Restoran Eatlah Cabang Bintaro.
5. Keluarga Besar Karang Taruna Rengas Yang Telah Memberikan Support Kepada Saya
6. Keluarga Besar Okem Squad Yang Telah Memberikan Support Kepada Saya
7. Keluarga Besar Majelis Taklim Al-Kausar Yang Telah Memberikan Support Kepada Saya
8. Terimakasih Juga Kepada Semua Pihak Yang Telah Memberikan Pembelajaran Selama Perkuliahan, Dan Juga Membantu Dalam Proses penyelesaian Skripsi Ini, Yang Tidak Dapat Saya Sebutkan Namanya Satupersatu.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillahirabbilalamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, serta hidayah-Nya yang senantiasa memberikan jalan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Online Customer Review dan Quality Service Terhadap” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Eatlah San Franchicko yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian skripsi ini dan Bapak Sutia Budi, S.E.,M.S.i. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Disamping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan inspirasi dan dorongan yang begitu luas sehingga karya tulis ini dapat selesai tepat waktu. Ucapan terimakasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada orang tua, atas motivasinya dan dorongan agar penulis dapat menyelesaikan studi ini dalam segera. Akhir kata, semoga karya tulis ini mendatangkan manfaat bagi penulis di masa depan, bagi pihak-pihak yang membutuhkan, bangsa, dan masyarakat Indonesia pada umumnya.

Jakarta, 21 Maret 2023



DAFTAR ISI

Tanda Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Pernyataan Mengenai Skripsi dan Sumber Informasi.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vi
Kata Persembahan.....	vii
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Diagram	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS.....	4
2.1 Tinjauan Pustaka.....	4
2.1.1 Pengertian Pemasaran	4
2.1.2 Pengertian OnlineCustomer Review	4
2.1.3 Pengertian Quality Service	6
2.1.4 Pengertian Keputusan Pembelian	9
2.2 Penelitian Terdahulu yang relevan.....	11
2.3 Kerangka Berpikir.....	13
2.4 Rumusan Hipotesis	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Desain Penelitian	15
3.2 Objek dan Waktu Penelitian	15

3.3 Variabel Penelitian.....	15
3.4 Operasionalisasi Variabel	16
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.6 Teknik Pengumpulan Sampel	17
3.7 Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	24
4.1.1 Sejarah Perusahaan	27
4.1.2 Visi dan Misi.....	27
4.1.3 Logo Perusahaan.....	28
4.1.4 Menu Eatlah	29
4.1.5 Struktur Perusahaan	29
4.2 Deskripsi Data.....	33
4.2.1 Karakteristik Responden.....	33
4.3 Analisa Pengaruh Online Customer Review dan Quality Service	36
4.3.1 Variabel X1 (Online Customer Review).....	36
4.3.2 Variabel X2 (Quality Service)	43
4.3.3 Variabel Y (Keputusan Pembelian)	47
4.4 Analisa Data	52
4.4.1 Uji Kualitas Data Penelitian.....	52
4.4.1.1 Uji Validitas.....	52
4.4.1.2 Realibilitas	53
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.5.1 Uji Normalitas.....	54
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	55
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	56
4.6.1 Uji Determinasi (R).....	56
4.6.2 Uji Parsial (Uji-t)	57
4.6.3 Uji Simultan (Uji-f).....	58
4.6.4 Interpretasi Hasil Penelitian.....	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan60

5.2 Saran60

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran

Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2	Operasional Variabel	16
Tabel 3	Skala Likert.....	19
Tabel 4	Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	53
Tabel 6	Uji Normalitas	54
Tabel 7	Uji Multikolinearitas	55
Tabel 8	Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser SPSS.....	56
Tabel 9	Uji Determinasi	56
Tabel 10	Pedoman Untuk Koefisien Korelasi.....	57
Tabel 11	Uji Parsial (Uji-t)	57
Tabel 11	Uji Simultan (Uji-f).....	58.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2	Maips Eaitlaih Sain Frainchicko	24
Gambar 3	Jumlah Review dan Rating Google Maps Eatlah San Franchicko.....	25
Gambar 4	Instagram Eatlah	26
Gambar 5	Logo Perusahaan.....	27
Gambar 6	Menu Eatlah	28



Diagram 1	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	33
Diagram 2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	34
Diagram 3	Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan.....	35
Diagram 4	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	36



