



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TOKOPEDIA TERHADAP
MINAT BELI SEPATU COMPASS**

**(Survey pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional Tahun
Ajaran 2020-2023)**

SKRIPSI

Haliza Balkis Zain

203516516269

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

JAKARTA

2024



**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TOKOPEDIA TERHADAP
MINAT BELI SEPATU COMPASS**

**(Survey pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional Tahun
Ajaran 2020-2023)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Haliza Balkis Zain

203516516269

Public Relations

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

2024



**THE ONLINE IMPACT OF CUSTOMER REVIEW TOKOPEDIA
AGAINTS THE INTEREST OF BUYING COMPASS SHOES**
(Survey on the National University Communications Science Student of 2020-
2023 Year)

THESIS

Submitted as one to obtain a degree

A master of Communication Science (S.I.Kom)

Haliza Balkis Zain

203516516269

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

COMMUNICATION SCIENCE

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haliza Balkis Zain
NPM : 203516516269
Program Studi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul : Pengaruh *Online Customer Review* Tokopedia Terhadap Minat Beli Sepatu Compass (Survey pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional Tahun Ajaran 2020-2023).

Dengan tulus dan jujur, saya menyatakan bahwa *Skripsi* ini merupakan hasil dari penelitian, pemikiran, dan penyajian yang sepenuhnya berasal dari usaha dan karya saya sendiri. Saya menegaskan bahwa tidak ada penambahan materi tanpa pengakuan dari karya sebelumnya yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh individu lain, baik sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah di Universitas Nasional atau Lembaga Pendidikan tinggi lainnya.

Saya mengetahui bahwa jika nantinya terdapat ketidakakuratan atau ketidakbenaran dalam penelitian ini, saya bersedia menerima konsekuensi sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab.

Jakarta, 31 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Haliza Balkis Zain




PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Haliza Balkis Zain
NPM : 203516516269
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentras : *Public Relations*
Judul Skripsi : Pengaruh *Online Customer Review* Tokopedia Terhadap Minat Beli Sepatu Compass (Survey Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional Tahun Ajaran 2020-2023)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

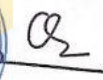
Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 02 Maret 2024

Dosen Pembimbing,


Nursatyo, S.Sos., M.Si

Dekan




Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Haliza Balkis Zain
Nomor Induk Mahasiswa : 203516516269
Jurusan : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Online Xustomer Review Tokopedia terhadap Minat Beli Sepatu Compass (Survey pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional Tahun Ajaran 2020-2023)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 02 Maret 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 02 Maret 2024

Ketua Sidang : Sahrudin Lubis, MA

Sahrudin Lubis 02/3/24

Penguji I : Azizah Des Derivanti, M.I.Kom

Azizah Des Derivanti

Penguji II : Nursatyo, S.Sos., M.Si

Nursatyo

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Haliza Balkis Zian
NPM : 203516516269
Fakultas/Akademik : FISIP/Illmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Tanggal Sidang : 29 Februari 2024

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW TOKOPEDIA TERHADAP MINAT BELI SEPATU COMPASS (SURVEY PADA MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS NASIONAL TAHUN AJARAN 2020-2023)

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

THE ONLINE IMPACT OF CUSTOMER REVIEW TOKOPEDIA AGAINST THE INTEREST OF BUYING COMPASS SHOES(SURVEY ON THE NATIONAL UNIVERSITY COMMUNICATIONS SCIENCE STUDENT OF 2020-2023 YEAR)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 02 Maret 2024	TGL :	TGL : 02 Maret 2024
		

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur ditunjukkan kepada Allah SWT karena Rahmat dan kurunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Online Customer Review* Tokopedia terhadap Minat Beli Sepatu Compass”. Skripsi ditujukan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada jurusan Ilmu Komunikasi.

Tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan sesuai waktunya. Tanpa bantuan serta dukungan dari semua pihak yang telah membantu selama penulis melakukan proses penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing penelitian, yaitu bapak Nursatyo S.Sos., M.Si, yang telah membantu penulis dengan sepenuh hati untuk menyelesaikan penelitian, Karena jasa dan waktu yang beliau berikan, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Selanjutnya, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak di bawah ini:

1. Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Djujur Luciana, S.Sos., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Sekertaris Program Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
4. Nursatyo S.Sos., M.Si., Selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu, motivasi, dan juga semangat dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak diucapkan untuk bapak Tyo karena sudah memberikan masukan yang positif selama proses bimbingan ditengah kesibukan beliau. Tanpa adanya ilmu pengetahuai dan motivasi dari beliau, saya tidak begitu yakin skripsi ini akan selesai dengan baik dan tepat waktu.
5. Adi Prakosa M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus om saya yang telah membantu terkait pemberkasan selama proses pendaftaran siding skripsi ini.
6. Pintu Surga dan Panutanku yaitu ibunda (Tuty Rahmawaty) dan ayahanda (Zainuri) selaku kedua orng tua saya yang sangat hebat dan sangat berjasa untuk anaknya.
7. Semua anggota staf dan dosen di Universitas Nasional, yang telah berkontribusi dalam memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa kuliah di Universitas Nasional.

8. Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.
9. Untuk keluarga Abang, Kakak, dan Adik saya terima kasih banyak selalu menjadi pendukung saya pada perjalanan penulis menyelesaikan studinya.
10. Untuk teman-teman seperjuangan dari semester awal sampai detik ini, Ayunindia Bahiyah Ambarwati, Early Putri Permatahati, Hayatun Nufus, Mahdiah Nurfadilah, Muhamad Ichsan Saputra. Penulis ucapkan terima kasih sudah selalu kebersamai, memberikan dukungan, kebahagiaan dalam keadaan apapun.
11. Kepada seseorang yang sedang bersama saya, terima kasih untuk memberikan semangat, dukungan serta waktunya. Terima kasih menjadi bagian menyenangkan dari proses penulis.
12. Kepada Seluruh Teman Seperjuangan Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doa-doa baiknya,

Semoga skripsi yang telah penulis tulis ini senantiasa dapat memberikan manfaat pengetahuan dan ilmu-ilmu mengenai topik yang telah penulis bahas bagi para pembaca dan juga dapat menjadi referensi untuk penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, 31 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Haliza Balkis Zain

HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan
dibawah ini:

Nama : Haliza Balkis Zain
NPM : 203516516269
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan. Menyetujui untuk memberikan
kepada Universitas Nasional hak bebas royalti noneksklusif (non-exclusive royalty-
free right) atas karya ilmiah saya berjudul:

PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW TOKOPEDIA TERHADAP
MINAT BELI SEPATU COMPASS (SURVEY PADA MAHASISWA ILMU
KOMUNIKASI UNIVERSITAS NASIONAL TAHUN AJARAN 2020-2023).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non
eksklusif ini Universitas Nasional berhasia menyimpan., mengalihmedia/formatkan.
Mengelola dalam bentuk pengkalan data (databes). Merawat dan mempublikasikan
tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta
dan sebagai pemilikan hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 28 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Haliza Balkis Zain)

ABSTRAK

Banyak Sepatu legal dan illegal yang diimpor dari China, Thailand, dan Vietnam dalam beberapa tahun terakhir telah menyebabkan harga sepatu turun di Indonesia. Sepatu Compass adalah salah satu Perusahaan yang bergerak dibidang industri Sepatu yang didirikan di Indoneasia pada tahun 1998 yang bertempat di kota Bandung, dengan demikian Perusahaan sudah beroperasi 25 tahun sampai saat ini. Sepatu Compass ini didirikan oleh Kahar Gunawan yang ingin membangun kembali sebuah pabrik sepatu berdasarkan visi yang ditinggalkan oleh ayahnya. *E-commerce* merupakan sebuah website yang biasa digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk berbelanja online. Berdasarkan survey We Are Social, jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia menduduki tingkat pertama dunia. Alasan utama peralihan dari offline ke online adalah kemudahan bertransaksi. Namun selain kemudahan yang dibawa oleh berbelanja online, ada juga faktor yang membuat konsumen skeptis terhadap belanja online. Oleh karena itu lahirlah fungsi *online customer review* agar pelanggan dapat menilai produk secara jujur dan dilihat oleh banyak orang.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis minat beli konsumen terhadap *online customer review* Tokopedia Sepatu Compass. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis data menggunakan analisis deskriptif. Responden penelitian ini konsumen yang tertarik ingin membeli produk Sepatu Compass. Sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh menggunakan Teknik purposive sampling.

Kata Kunci : *Online Customer Review*, Minat Beli, Sepatu Compass

ABSTRACT

Many legal and illegal shoes imported from China, Thailand, and Vietnam in recent years have caused prices to fall in Indonesia. The compass is one of the company that runs the shoe industry set up in 1998 in Bandung, which has given the company operational 25 years to date. This compass shoe was erected by Kahar Gunawan who wants to rebuild a shoe factory based on a vision abandoned by his father. E-commerce is a website used by Indonesians for online shopping. In the current US social survey, the number of users of e-commerce in Indonesia occupied the world's first level. The main reason for the transition from offline to online is easier trade. But in addition to the advantages that online shopping brings, there are also factors that make consumers skeptical about online shopping. Thus, the function of customer review was created so that customers could assess the product honestly and be seen by many.

The purpose of the study is to know and analyze the consumer purchase interests against the *online customer review* compass shoes. The method used is quantitative with data analysis using a descriptive analysis. The research respondents who are interested in buying compass shoe products. Samples of as many as 100 respondents who were procured used exceptional sampling techniques.

Key Words: *Online Customer Review, Interest Boun, Compass Shoes*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Marketing Communication.....	15
2.3 E-Word Of Mouth (E-WOM).....	20
2.4 Online Customer Review.....	20
2.5 Minat Beli.....	23
2.6 Marketplace.....	25
2.7 Kerangka Pemikiran.....	26
2.8 Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	28
1. Populasi	28

2. Sample	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	30
3.5 Skala Pengukuran	33
3.6 Teknik Pengujian Instrumen	34
1. Uji Validitas	34
2. Hasil Uji Validitas.....	35
3. Uji Reliabilitas.....	37
4. Hasil Uji Reabilitas	38
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	39
1. Uji Regresi Linear Sederhana.....	39
2. Uji Korelasi	39
3. Uji Koefisien Determinasi.....	41
4. Uji Hipotesis.....	41
3.8 Waktu Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Profil Sepatu Compass	43
4.2 Karakteristik Responden	45
1. Karakteristik Jenis Kelamin	46
2. Karakteristik Usia.....	47
3. Karakteristik Mahasiswa Aktif.....	47
4. Karakteristik Jurusan.....	48
5. Karakteristik Pekerjaan	49
6. Karakteristik Pendapatan.....	49
7. Karakteristik Pengguna Tokopedia.....	50
8. Karakteristik Mengikuti Akun Official Store Sepatu Compass	51
9. Karakteristik Pernah Melihat Review Sepatu Compass.....	51
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	52
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel X.....	52
4.3.2 Rekapitulasi Hasil Variabel X.....	59
4.3.3 Hasil Mean Dimensi Variabel X	61
4.3.4 Kategorisasi Dimensi Variabel X.....	61
4.3.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli (Y).....	62

4.3.6 Rekapitulasi Hasil variabel Y	68
4.3.7 Hasil Mean Dimensi Variabel Y	70
4.3.8 Kategorisasi Dimensi Variabel Y	70
4.4 Uji Koefisien Korelasi.....	71
4.5 Uji Regresi Linear Sederhana	72
4.6 Koefisien Determinasi.....	74
4.7 Uji Hipotesis/Uji T.....	75
4.8 Hasil Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 10 SNEAKERS TERBAIK MENURUT TOKOPEDIA	5
TABEL 2. 1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
TABEL 3. 1	30
TABEL 3. 2	33
TABEL 3. 3	36
TABEL 3. 4	36
TABEL 3. 5	38
TABEL 3. 6	38
TABEL 3. 7	38
TABEL 3. 8	42
TABEL 4. 1	46
TABEL 4. 2	47
TABEL 4. 3	47
TABEL 4. 4	48
TABEL 4. 5	49
TABEL 4. 6	49
TABEL 4. 7	50
TABEL 4. 8	51
TABEL 4. 9	51
TABEL 4. 10	53
TABEL 4. 11	53
TABEL 4. 12	54
TABEL 4. 13	55
TABEL 4. 14	55
TABEL 4. 15	56
TABEL 4. 16	56
TABEL 4. 17	57
TABEL 4. 18	57
TABEL 4. 19	58
TABEL 4. 20	59
TABEL 4. 21	61
TABEL 4. 22	61
TABEL 4. 23	62
TABEL 4. 24	63
TABEL 4. 25	64
TABEL 4. 26	64
TABEL 4. 27	65
TABEL 4. 28	65
TABEL 4. 29	66
TABEL 4. 30	66
TABEL 4. 31	67
TABEL 4. 32	67
TABEL 4. 33	68
TABEL 4. 34	70
TABEL 4. 35	70

TABEL 4. 36	71
TABEL 4. 37	71
TABEL 4. 38	72
TABEL 4. 39	73
TABEL 4. 40	74
TABEL 4. 41	75



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 DATA JUMLAH PENGGUNA INTERNET DI INDONESIA.....	1
GAMBAR 1. 2 DATA JUMLAH KUNJUNGAN SITUS E-COMMERCE TERBESAR DI INDONESIA.....	4
GAMBAR 1. 3 SNEAKER LOKAL JADI IDENTITAS ANAK MUDA KEKINIAN.....	5
GAMBAR 1. 4 OFFICIAL STORE SEPATU COMPASS TOKOPEDIA.....	6
GAMBAR 4. 1 LOGO SEPATU COMPASS.....	43
GAMBAR 4. 2 ONLINE CUSTOMER REVIEW SEPATU COMPASS.....	44

