

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER RATING* DAN
CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SABLON
PADA UMKM RAWAJATI SABLON AKA PORTI REBELS DI
PANCORAN JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR
SYAMIL KHISHAM ALFATTAH
203402516215



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER RATING* DAN
CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SABLON
PADA UMKM RAWAJATI SABLON AKA PORTI REBELS DI
PANCORAN JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

TUGAS AKHIR
SYAMIL KHISHAM ALFATTAH
203402516215



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER RATING* DAN *CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SABLON PADA UMKM RAWAJATI SABLON AKA PORTI REBELS DI PANCORAN JAKARTA SELATAN

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 5 Agustus 2024



10000
REPUBLIK INDONESIA
METERAL TEMPEK
20907ALX311673576

Syamil Khisham Alfattah

NPM : 203402516215

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CUSTOMER RATING DAN CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SABLON PADA UMKM RAWAJATI SABLON AKA PORTI REBELS DI PANCORAN JAKARTA SELATAN**

Nama : **Syamil Khisham Alfattah**
Nomor Pokok Mahasiswa : **203402516215**
Program Studi : **Manajemen**
Dosen Pembimbing : **Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.**

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,**

(Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,
CUSTOMER RATING DAN *CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SABLON PADA UMKM RAWAJATI SABLON AKA PORTI REBELS DI PANCORAN JAKARTA SELATAN

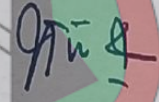
Nama Mahasiswa : Syamil Khisham Alfattah

Nomor Pokok Mahasiswa : 203402516215

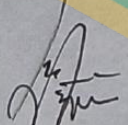
Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Nasional

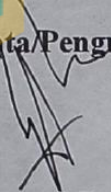
Menyetujui,
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.)

Ketua/Penguji


(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Anggota/Penguji


(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Plt. Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


(Prof. Dr. Sukrono Efendi, S.E., M.B.A., M.M.)

Jakarta :

Tanggal Lulus :

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER RATING*, DAN *CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SABLON PADA UMKM RAWAJATI SABLON AKA PORTI REBELS DI PANCORAN JAKARTA SELATAN

Oleh :

Syamil Khisham Alfattah

NPM : 203402516215

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari Kualitas Produk, *Customer Rating* dan *Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian sablon pada UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels di Pancoran Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan target populasi ialah konsumen yang pernah membeli 1 kali atau lebih dari 2 kali produk UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels dan konsumen yang telah memberikan rating atau ulasan. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dipilih menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik sistem *purposive sampling*. Data dari responden dikumpulkan melalui kuesioner online. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23.

Hasil Penelitian memperlihatkan bahwasanya Kualitas Produk (X1) dan *Customer Review* (X3) berdampak positif dan signifikan kepada Keputusan Pembelian (Y). Sedangkan, *Customer Rating* (X2) tidak berdampak signifikan kepada Keputusan Pembelian (Y). Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels agar memperhatikan Kualitas Produk, *Customer Rating* dan *Customer Review* yang dapat meningkatkan Keputusan Pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, *Customer Rating*, *Customer Review*, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, CUSTOMER RATING, AND CUSTOMER REVIEW ON PURCHASE DECISION FOR SCREEN PRINTING AT UMKM RAWAJATI SABLON AKA PORTI REBELS IN PANCORAN JAKARTA SELATAN

By :

Syamil Khisham Alfattah

NPM : 203402516215

Final Project under the guidance of Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.

This research aims to analyze the impact of Product Quality, Customer Rating, and Customer Review on Purchase Decisions for screen printing at UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels in Pancoran, South Jakarta. This research uses a quantitative approach with a target population of consumers who have purchased products from UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels once or more than twice and consumers who have given ratings or reviews. A sample of 100 respondents was taken using the non-probability sampling method with a purposive sampling technique. Data from respondents was collected through online questionnaires. Data analysis was conducted using SPSS version 23 software.

The research results show that Product Quality (X1) and Customer Review (X3) have a positive and significant impact on Purchase Decisions (Y). Meanwhile, Customer Rating (X2) does not have a significant impact on Purchase Decisions (Y). This research is expected to be beneficial for UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels to pay attention to Product Quality, Customer Rating, and Customer Review which can increase Purchase Decisions.

Keywords: *Product Quality, Customer Rating, Customer Review, Purchase Decision.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan nikmat, anugerah, berkah serta karunia-Nya yang tidak ada batasnya, karena atas petunjuk dan pertolongannya penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, *Customer Rating*, dan *Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Sablon Pada UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels di Pancoran Jakarta Selatan ”. Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan yang dihadapi. Akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala bentuk macam hambatan dan rintangan yang dihadapi bisa teratasi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti dengan tulus hati mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M. selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir (Skripsi) dalam penyusunan tugas akhir yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan dari penulisan ini, memberikan arahan dan solusi sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. Segenap jajaran Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah berkenan membina, memberikan ilmu, dan memberikan dukungan

serta menciptakan motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional.

7. Segenap Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan kemudahan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Wahyu Kurniawan dan Ibu Ani Monik, saya ucapkan terimakasih kepada mereka yang selalu memberikan doa, dukungan, waktu, serta kasih sayang yang amat sangat berlimpah kepada saya.
9. Sri Elvina Theresia selaku kekasih saya, terimakasih telah bersama saya dan selalu memberikan kasih sayang dan semangat kepada penulis.
10. Untuk M. Rafly AM (Aminn), Kevin Putra Santoso (Manongg), Ilham Nur Fauzi (Bocull), Dayang Sangzakadiar (Jekk), Ivandi Fadila (Teboo), Abdul Gani Yuzka (Nii) serta rekan-rekan penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan. Terima kasih atas waktu, momen, suka, duka yang telah dilalui bersama selama perkuliahan berlangsung. Semoga tali silaturahmi ini tetap terjaga dan tidak terputus.
11. Teman-teman Rawajati 25 yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu, yang selalu membuat saya tertawa, memberi dukungan, dan menemani setiap langkah saya mulai dari awal pertemanan hingga saat ini.
12. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tidak pernah menyerah sampai akhir serta terus berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan hasil yang terbaik. Sehingga tugas akhir ini dapat saya selesaikan dengan tepat waktu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada saya mendapat balasan berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam teknik penyusunan maupun dalam pembahasan. Demi kesempurnaan tugas akhir ini saran dan kritik yang sifatnya membangun amat penulis harapkan. Semoga tugas akhir ini bermanfaat dan bisa memberikan yang berarti kepada pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL (DALAM)	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Manajemen Pemasaran.....	9
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2. Filosofi Manajemen Pemasaran.....	10
3. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	12
4. Kualitas Produk.....	14
5. <i>Customer Rating</i>	17
6. <i>Customer Review</i>	19
7. Keputusan Pembelian.....	21
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	24
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2. Pengaruh <i>Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	25

3. Pengaruh <i>Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian	25
C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	26
D. Kerangka Analisis	30
E. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Objek Penelitian	32
B. Data Penelitian	32
1. Sumber Data dan Jenis Data	32
2. Populasi dan Sampel	33
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	34
C. Definisi Operasional Variabel	35
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Deskripsi Objek Penelitian	42
2. Karakteristik Responden	43
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	46
B. Pembahasan	60
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
2. Pengaruh <i>Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian	60
3. Pengaruh <i>Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Beberapa Industri Sablon di Sekitar Pancoran Jakarta Selatan ...2	
Tabel 1.2 <i>Research GAP</i>6	
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu26	
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian32	
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Interval.....35	
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....35	
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin43	
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia44	
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan45	
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan46	
Tabel 4.5 <i>Average Mean</i> Kualitas Produk (X1)47	
Tabel 4.6 <i>Average Mean Customer Rating</i> (X2)48	
Tabel 4.7 <i>Average Mean Customer Review</i> (X3).....49	
Tabel 4.8 <i>Average Mean</i> Keputusan Pembelian (Y)50	
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....51	
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas52	
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....53	
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas54	
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas54	
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi55	
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda56	
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Uji Simultan)57	
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....58	
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....59	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kualitas Produk Rawajati Sablon Aka Porti Rebel's di Google Maps	3
Gambar 1.2 <i>Customer Rating</i> dan <i>Customer Review</i> Rawajati Sablon Aka Porti Rebel's di Google Maps.....	4
Gambar 1.3 Data Penjualan Rawajati Sablon Aka Porti Rebels	5
Gambar 2.1 Kerangka Analisis	30
Gambar 4.1 Logo UMKM Rawajati Sablon Aka Porti Rebels	42
Gambar 4.2 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	43
Gambar 4.3 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.4 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Gambar 4.5 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46

