

**ANALISIS *ONLINE CUSTOMER REVIEW* KATEGORI
PRODUK *FASHION* PADA *PLATFORM E-MARKETPLACE***

ICHLAS FIRMANSYAH

1702519021



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana
Terapan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

***ONLINE CUSTOMER REVIEW ANALYSIS OF FASHION
PRODUCT CATEGORY ON THE E-MARKETPLACE
PLATFORM***

ICHLAS FIRMANSYAH

1702519021



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM
BACHELOR OF APPLIED SCIENCE
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

2024

ABSTRACT

Ichlas Firmansyah, 2024: Online customer review Analysis of Fesyen Product Categories on the E-Marketplace Platform. Thesis, Jakarta: Digital Marketing D4 Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.

This research aims to determine the influence of Online customer review Analysis of the Fesyen Product Category on the E-Marketplace. This research was conducted on the internet and the form of an online survey got shared to residents of Jabodetabek, with the aged at least 17 years who have shopped for fesyen products on e-marketplaces for the last one year. In this research, this type of research uses descriptive research methods with a quantitative approach. Quantitative research is known as a research method using numbers, starting from collecting research data, how to interpret the data, until how the results emerge. The data collection method in this research used a questionnaire via g-form which was distributed widely online to 134 respondents. Data collection using g-form is carried out online so that research results can be collected and processed more quickly and easily.

Keywords: *Online customer reviews, Fesyen Product Category, E-marketplace Platform*

ABSTRAK

Ichlas Firmansyah, 2023: Analisis *Online Customer Review* Kategori Produk *Fashion* Pada Platform *E-Marketplace*. Skripsi, Jakarta: Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

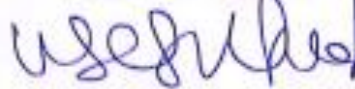
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Analisis *Online customer review* Kategori Produk Fesyen di *E-Marketplace*. Penelitian ini dilakukan di jaringan internet, dilakukan dalam bentuk survei online yang diberikan kepada masyarakat Jabodetabek, usia minimal 17 tahun, dan telah berbelanja produk fesyen selama setahun terakhir di *e-marketplace*. Dalam penelitian ini jenis penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dikenal dengan metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angka-angka, dimulai dari pengumpulan data penelitian, cara menginterpretasikan data, hingga bagaimana hasilnya muncul. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner melalui e-form yang disebar secara luas secara online kepada 133 responden. Pengumpulan data menggunakan e-form dilakukan secara online sehingga hasil penelitian dapat dikumpulkan dan diolah lebih cepat dan mudah.

Kata Kunci: *Online customer review*, Kategori Produk Fesyen, Platform *E-marketplace*

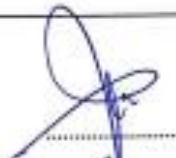



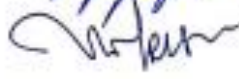
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Ketua)	
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Penguji 1)	
3	Rahmi, S.E., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Penguji 2)	
4	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001 (Pembimbing 1)	
5	Nofriksa Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Pembimbing 2)	

Nama : Ichlas Firmansyah
No. Registrasi : 1702519021
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 23 Januari 2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Ichlas Firmansyah

NIM : 1702519021

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "*Analisis Online Customer Review Kategori Produk Fashion Pada Platform E-Marketplace*" dibuat oleh saya sendiri dan bukan merupakan hasil duplikasi dari skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis maupun terjemahan orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku jika terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 08 Januari 2024

Yang membuat Pernyataan



Ichlas Firmansyah
No.Reg. 1702519021

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ichlas Firmansyah
NIM : 1702519021
Fakultas/Prodi : Ekonomi/D4 Pemasaran Digital
Fakultas/Prodi : ikhlas.firman@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)


yang berjudul :

Analisis Online Customer Review Kategori Produk Fashion Pada Platform E-Marketplace

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Februari 2024
Penulis

(Ichlas Firmansyah)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan juga karunia-Nya yang senantiasa menemani penulis selama menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan baik yang memiliki judul “Analisis *Online customer review* Kategori Produk Fesyen Pada *E-Marketplace*”. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada lembar persembahan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang telah membantu memberikan bimbingan, masukan, saran, hingga motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan panduan, bimbingan, nasehat, masukan, saran, dan berbagai bantuan lainnya sehingga penulis bisa terasa terbantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D. selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

5. Dosen – dosen Program Studi Terapan Pemasaran Digital yang telah memberikan pengajaran dan ilmu bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Teman – teman D4 Pemasaran Digital Angkatan 2019 yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
7. Kedua orang tua, kerabat, dan teman – teman dekat penulis serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah secara senantiasa memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.

Jakarta, 22 Januari 2024

Ichlas Firmansyah

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ichlas Firmansyah

NIM : 1702519021

Tahun terdaftar : 2019

Program Studi : Pemasaran Digital

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak ada skripsi/karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada suatu perguruan tinggi, dan tidak ada karya atau pendapat lain yang ditulis atau diterbitkan oleh organisasi lain, kecuali dokumen yang dikutip secara tertulis dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Oleh karena itu, dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak mengandung unsur plagiarisme dan apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiat dari karya penulis lain dan/atau dengan sengaja produk atau pendapat yang dikirimkan merupakan karya penulis lain, penulis bersedia menerima sanksi akademis dan/atau hukum yang berlaku.

Jakarta, 22 Januari 2024

Ichlas Firmansyah

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ix
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Teori Pendukung	17
1. <i>Online customer review</i>	17
2. <i>E-Marketplace</i>	19
B. Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian	28
B. Desain Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Uji Instrumen Penelitian	34
F. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Analisis Deskriptif	40
BAB V PENUTUP	58

DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR LAMPIRAN.....	67
<i>Lampiran 1</i> Kuesioner Penelitain	67
<i>Lampiran 2</i> Hasil Data Tabulasi	71
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	74
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Ringkasan Pelanggan Ecommerce di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 5 Tahapan Keputusan Pembelian	7
Gambar 1. 4 Pengalaman Pelanggan.....	11
Gambar 1. 5 Pengalaman Pelanggan.....	12
Gambar 1. 6 Pengalaman Pelanggan.....	13



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kategori Produk E-Commerce Terbanyak.....	5
Tabel 1. 2 Faktor Pendorong Pembelian	6
Tabel 1. 3 Alasan Penggunaan Internet.....	8
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Relevan	24
Tabel 3. 1 Bobot Penilaian Skala Likert	32
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	33
Tabel 3. 3 Bobot Skor Kriteria dan Tingkat Capaian	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Kriteria Responden Berdasarkan Domisili	42
Tabel 4. 4 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4. 5 Uji Validitas	44
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Dimensi Intensity	46
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Dimensi Valence of Opinion.....	49
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Pada Dimensi Content	52
Tabel 4. 10 Skor Rata-Rata Dimensi.....	56