Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri

KATA PENGANTAR

Alhamdulahirobbil'alamin, Penulis selalu mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas nikmat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh *Customer Review* Pada Tiktok Terhadap Keputusan Pembelian Online di Tembilahan"**. Selain itu, penulis menghadiahkan shalawat dan salam kepada Nabi besar kita Muhammad SAW, yang dianggap sebagai pembawa syafaat bagi umat Islam di akhir zaman. Penulis menyadari banyak kesulitan dan hambatan selama penyusunan skripsi ini, tetapi berkat doa, bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikannya.

Penulis ucapkan terima kasih kepada Kedua Orang tua tercinta dan tersayang yaitu Bapak Basri dan Ibu Jawiah yang selalu memberikan dukungan dan doa selama penulis menjalani perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini, semoga Allah swt selalu memberikan kesehatan dan umur yang berkah agar kelak bisa melihat ananda sukses dan membuat kedua orang tua bangga atas pencapaian ini. Selanjutnya kepada saudara penulis M. Saleh dan Istrinya Khairunnisa kemudian Supri Yanto dan Istrinya Fitri Yanti serta kerabat yang selalu hadir memberikan semangat dan dukungan, dan Penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu mendukung dan mendoakan selama penulis menyelesaikan perkuliahan ini.

Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah memebantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara moril maupun materil, kepada:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri

1. Bapak Dr. H. Najamuddin, Lc.,MA selaku Rektor Universitas Islam Indragiri.
2. Bapak DR. Ahmad Rifa'i, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
3. Ibu Syafrinadina, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
4. Bapak Drs. Dharmasetiawan, M.M. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat dari awal hingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ahmad Rifai, S.E., M.Si. Selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat dari awal hingga selesainya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff ADM dan Pengajar Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna kepada penulis.
7.
8. Sahabat-sahabatku yang dekat ataupun yang jauh, terimakasih banyak telah memberikan motivasi, kepercayaan, cinta dan perhatian.
9. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Hanya doa dan ucapan syukur yang dapat penulis panjatkan, semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan Bapak, ibu, Saudara dan

teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Tembilahan, Februari 2026

MARLINA
NIM : 101221010030

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Universitas Islam Indragiri

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian 5
1. Tujuan Penelitian 5
2. Manfaat Penelitian 6
D. Sistematika Penulisan 6
BAB II PEMBAHASAN **8**
A. Teori Pemasaran 8
B. Keputusan Pembelian 10
C. Online Customer Review 19
D. Penelitian Terdahulu 23
E. Kerangka Pemikiran 23
F. Hipotesa Penelitian 25
G. Variabel Penelitian 25
H. Konsep Operasional Variabel Penelitian 26
BAB III METODE PENELITIAN **28**
A. Jenis Penelitian 28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 28
1. Lokasi Penelitian 28
2. Waktu Penelitian 28
C. Jenis Data dan Sumber Data 28
1. Jenis Data 28

2. Sumber Data 29
D. Populasi dan Sampel 29
1. Populasi 29
2. Sampel 30
E. Teknik Pengumpulan Data 30
1. Angket 30
2. Wawancara 31
3. Kajian Pustaka 31
F. Analisis Data 31
1. Uji Instrumen 31
2. Analisis Linear Berganda 33
3. Uji Asumsi Klasik 33
4. Analisis Linear Berganda 35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37
A. Hasil Data Penelitian 37
1. Karakteristik Responden 37
2. Statistik Deskriptif 39
3. Hasil Uji Validitas 46
4. Uji Asumsi Klasik 50
5. Analisis Regresi Linear Berganda 57
B. Pembahasan 64
1. Pengaruh Kredibilitas Sumber (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) TikTok Shop di Tembilahan 64
2. Pengaruh Kualitas Argumen (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) TikTok Shop di Tembilahan 66
3. Pengaruh Manfaat yang Dirasakan (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y) TikTok Shop di Tembilahan 67
4. Pengaruh Valensi Ulasan (X4) terhadap Keputusan Pembelian (Y) TikTok Shop di Tembilahan 69
5. Pengaruh Jumlah Ulasan (X5) terhadap Keputusan Pembelian (Y) TikTok Shop di Tembilahan 70
6. Pengaruh Online Customer Review (X1, X2, X3, X4, X5) Secara Simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y) TikTok Shop di Tembilahan 71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri

BAB V PENUTUP **75**

A. Kesimpulan 75

B. Saran 77

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri