

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
WIZZMIE DI MADIUN
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DI KOTA MADIUN)**

SKRIPSI



OLEH:

DEA NURFATH RAMADHANI

2103102043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2025

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
WIZZMIE DI MADIUN
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DI KOTA MADIUN)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

OLEH:

DEA NURFATH RAMADHANI

2103102043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Dea Nurfath Ramadhani telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 15 Juli 2025

Pembimbing I,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Heny'.

Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Madiun, 15 Juli 2025

Pembimbing II,


A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rollis Ayu Ditasari'.

Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak
NIDN. 0710099104

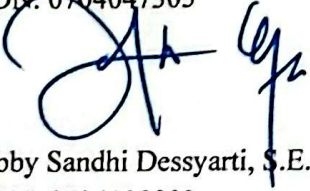
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Dea Nurfath Ramadhani ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 22 Juli 2025.

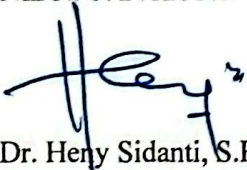
Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

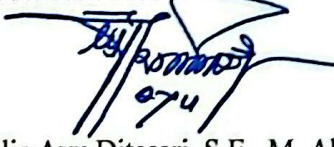
Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802


Sekretaris


Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Anggota


Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak
NIDN. 0710099104

Anggota


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Dea Nurfath Ramadhani

NIM : 2103102043

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Madiun, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Dea Nurfath Ramadhani

NIM. 2103102043

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Online customer review*, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Wizzmie di Madiun (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Madiun)”** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M., CPSMM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M. M. selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang penulis miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
5. Ibu Rollis Ayu Ditasari, S. E., M. Ak. Selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang penulis miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
6. Cinta pertama sekaligus Ayah panutanku AKP.Jojok Soengkono, A.Md. Terimakasih atas setiap tetes keringat yang telah tcurahkan. Orang yang Hebat

yang selalu menjadi Penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, Terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan Ayah saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan Hiduplah lebih lama lagi ya. Ayah dan Mama Harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya, Iloveyou more more more.

7. Pintu surgaku dan Belahan Jiwaku Ibunda Asriati Dwi Andayani yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk penulis, terimakasih selalu berjuang untuk penulis, berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan Panjang umur karena mama harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis, Terimakasih Ma. atas segalanya
8. Kakaku Tercinta Kornu Ibrahim Alif Putra dan Kakak Iparku Tersayang Noviana Dwi Saputri, S.M Terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana, love you panutanku
9. Keluarga Besarku Tante, Om, Sepupu-Sepupuku Khanza, Kia Kedua Nenekku dan Kedua Kakekku. Terimakasih banyak atas dukungan moral, material dan motivasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya samapai sarjana.
10. Terimakasih kepada seseorang spesial yang sudah hadir di hidup penulis, Muhammad Nor Efandi yang selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, waktu, tenaga, pikiran, materi, maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, tetap menghibur saya dalam kesedihan dan juga beliau selalu meyakinkan saya untuk

bisa mencapai Impian saya, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

11. Sahabatku terkasih Almirah Tabina Putri, Adiva Choirunnisa yang mengerti keadaan penulis dari segi apapun terimakasih telah menjadi yang terdepan saat penulis memerlukan bantuan ataupun sesuatu, terimakasih sudah menjadi rumah saat penulis berjalan jauh, terimakasih untuk tidak pernah mengeluh menghadapi penulis, terimakasih untuk telinga yang hampir tiap hari mendengarkan keluh kesah, terimakasih telah meminjamkan pundak mu disaat penulis rapuh, terimakasih telah meluluhkan kacau yang dialami penulis akhir akhir ini, penulis harap kalian ada sampai akhir perjuangan penulis, begitu pun penulis, saya harap kalian selalu melibatkan penulis dalam proses mu. Terimakasih atas bantuan dan motivasi penyemangat yang selalu diberikan
12. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan penulis Khamima Nurizzah, Alvika Erfianti, Vera Dwi Agustin, Siska Serafina Airullah, Maharani Diah Vinka Vinanda, Razendra Intan Mahayoga, yang selalu memberikan semangat, dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah menjadi Sahabat baik sejak awal kuliah sampai sekarang. Terimakasih atas bantuan, motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
13. Terimakasih Kepada teman SMP penulis khususnya Brigitha Adelia dan Savoni Juwita Terimakasih untuk segalanya waktu, tenaga, dan kontribusi besar kalian kepada penulis mari tetap bersama seperti tahun tahun sebelumnya, mari tetap bersama meskipun sedang berjalan di kehidupan masing masing, mari untuk selalu menyayangi dan mendukung dalam segala hal baik, teruslah tumbuh menjadi lebih baik lagi, *I will see you progress even from the farthest distance, and I will be a very proud person in every process you go through*
14. Serta kepada semua pihak yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
15. Terakhir, ku persembahkan kepada wanita terhebat, terkuat dan yaitu diriku Dea Nurfath Ramadhani. Aku tahu, tidak mudah menjadi kamu. Tapi hari ini,

izinkan aku berkata terima kasih untuk semua luka yang tak kau tunjukkan, untuk semua do'a yang kau panjatkan dalam diam, untuk semua malam yang kau lewati dengan dada sesak tapi tetap memilih esok. Terima kasih karena tidak menyerah, meski tak ada yang tahu betapa banyak hal yang harus di perjuangkan. Aku bangga padamu, bukan karena kau sempurna, tapi karena kau bertahan disaat semua alasan untuk menyerah begitu banyak. Teruslah berjalan meski perlahan, asal tidak berhenti.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 29 Juli 2025

Dea Nurfath Ramadhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENDAMPING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	17
C. Rumusan Masalah.....	17
D. Tujuan Penelitian.....	18
E. Manfaat Penelitian.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	21
A. Kajian Pustaka.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	37
C. Karangka Berpikir.....	46
D. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	51
B. Desain Penelitian.....	52
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	53
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	59
F. Instrumen Penelitian.....	60
G. Teknik Analisa Data.....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	69
B. Deskripsi Data.....	70
C. Hasil Pengujian Data.....	81
D. Pembahasan Hipotesis.....	93
BAB V PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Implikasi dan Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Konsumsi Fast Food di Kalangam Gen Z.....	2
Gambar 1.2 <i>Online Customer Review</i> di Media Sosial.....	7
Gambar 1.3 Daftar Menu Gacoan	10
Gambar 1.4 Daftar Menu Wizzmie	11
Gambar 2.1 Bagian Karangka Berpikir Penelitian.....	47
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	53
Gambar 4.1 Model Hubungan Kausal Antar Variabel.....	82
Gambar 4.2 diagram jalur dengan <i>loading factor</i>	83
Gambar 4.3 Skema Pengujian Hipotesis.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah <i>Online Customer Review</i> Google Maps.....	4
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey Konsumen Wizzmie di Kota Madiun	5
Tabel 1.3 Daftar Harga Mie Gacoan dan Wizzmie.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	38
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	52
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	58
Tabel 3.3 <i>Scoring</i> Skala <i>likert</i>	61
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	73
Tabel 4. 5 Karakteristik Domilisi.....	74
Tabel 4.6 Karakteristik Frekuensi Membeli.....	75
Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang <i>Online customer review</i> (X1).....	76
Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Harga (X2).....	77
Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X3).....	78
Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Keputusan Pembelian (Y)	80
Tabel 4.11 Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i>	84
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	86
Tabel 4.13 Uji <i>Discriminant Validity</i>	86
Tabel 4.14 Uji <i>Discriminant</i>	87
Tabel.15 R-Square (R^2).....	88
Tabel 4.16 Uji <i>Q-Squaew</i>	90
Tabel 4.17 Uji Hipotesis	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2 Data Tobulasi.....	117
Lampiran 3 Hasil Olah Data	136