

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *CUSTOMER RATING*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHION HALAL DI
ONLINE SHOP DENGAN *TRUST* SEBAGAI MEDIASI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*



UIN IMAM BONJOL

PADANG

Oleh:

Siti Nur Aisyah

Nim. 2116030034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

IMAM BONJOL PADANG

2025 M / 1446 H

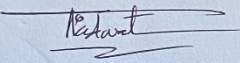
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Online Customer Review dan Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Halal di Online Shop dengan Trust sebagai mediasi.”** disusun oleh Siti Nur Aisyah NIM. 2116030034 telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang pada hari kamis, 15 Mei 2025 dan dinyatakan Lulus dan dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program strata satu (S1) pada prodi Manajemen Bisnis Syariah.

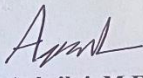
Padang, 19 Mei 2025

Tim Penguji

Ketua


Maidawati, S.E M.Si
NIP. 196505101994032002

Sekretaris

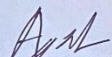

Aghsilni, M.E
NIP.198909112019032009

Anggota

Penguji I

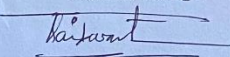

Sri Ramadhan, S.HI, M.SI
NIP. 198504242015032006

Penguji II

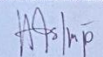

Aghsilni, M.E
NIP.198909112019032009

Pembimbing

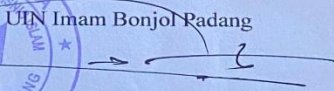
Pembimbing I


Maidawati, S.E M.Si
NIP. 196505101994032002

Pembimbing II


Hesti Maria Putri, M.M
NIP. 198609302020122013

Mengesahkan

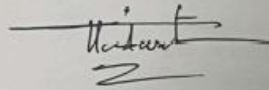
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang

H. Ahmad Wira, M.Ag., Ph.D
NIP. 197112011996031002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini berjudul "*Pengaruh Online Customer Review dan Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Halal Di Online Shop Dengan Trust Sebagai Mediasi*" yang disusun oleh Siti Nur Aisyah, NIM 2116030034 telah memenuhi ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasah.

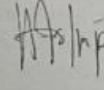
Padang, 25 April 2025

Pembimbing I



Maidawati, S.E., M.M
NIP.196505101994032002

Pembimbing II



Hesti Maria Putri, S.S.M.M
NIP.198609302020122013

PERNYATAAN KOERSINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “*Pengaruh Online Customer Review dan Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Halal di Online Shop Dengan Trust Sebagai Mediasi*” adalah benar hasil karya saya, sudah diuji tes plagiasi dan bukan merupakan tiruan atau dipublikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasi dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar keserjanaan UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya. Kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinil, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar keserjanaan saya.

Padang, 26 April 2025

Menyatakan,



Siti Nur Aisyah
NIM. 2116030034

ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah “**Pengaruh *Online Customer Review* Dan *Customer Rating* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Halal Di Online Shop Dengan *Trust* Sebagai Mediasi**” disusun oleh Siti Nur Aisyah, NIM. 2116030034, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari Ulasan Pelanggan Daring (*Online Customer Review*) dan Peringkat Pelanggan (*Customer Rating*) terhadap keputusan pembelian produk fashion halal di platform toko daring, dengan Kepercayaan (*S*) sebagai variabel mediasi. Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya pembelian fashion halal secara daring di kalangan masyarakat Kota Padang, yang menunjukkan pentingnya peran ulasan dan peringkat pelanggan dalam mempengaruhi perilaku pembelian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Data diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh 140 responden yang telah membeli produk fashion halal secara daring. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Ulasan Pelanggan Daring dan Peringkat Pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan. Selain itu, Kepercayaan terbukti memediasi pengaruh Ulasan Pelanggan Daring dan Peringkat Pelanggan terhadap keputusan pembelian. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kepercayaan dalam membangun keyakinan konsumen terhadap produk yang dibeli secara daring. Implikasi dari penelitian ini memberikan wawasan bagi pelaku industri fashion halal dan platform e-commerce untuk lebih memperhatikan kualitas ulasan dan sistem rating sebagai cara untuk membangun kepercayaan konsumen dan mendorong keputusan pembelian. Penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan literatur di bidang pemasaran digital dan manajemen bisnis syariah.

Kata kunci: Online Customer Review, Customer Rating, Trust, Keputusan Pembelian, Fashion Halal, Online Shop, SEM-PLS.

KATA PERSEMBAHAN



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Yang utama dari segalanya

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat, hidayah, dan izin-nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Tanpa pertolongan dan limpahan rahmat dari Allah SWT, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala usaha dan ilmu yang telah diperoleh selama proses ini menjadi amal jariyah dan memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca sekalian.

MAMA

Ungkapan terima kasih pertama penulis ucapkan kepada Mama (Nur Ainun) pintu surga penulis, terima kasih yang tak terhingga kepada sosok paling istimewa dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, dukungan tanpa syarat, serta kasih sayang yang senantiasa menguatkan disetiap langkah perjalanan ini. Dalam setiap lelah dan keraguan, mama selalu menjadi alasan penulis untuk terus bangkit dan melangkah lebih maju hingga sampai di titik ini. Terima kasih untuk semua usaha, perjuangan yang sudah diberikan tanpa mengenal kata lelah. Dan terimakasih selalu menggenggam, memeluk, dan melindungi penulis seorang diri tanpa sosok suami. Gelar sarjana ini adalah bukti bahwa mama adalah wanita yang kuat dan hebat, mama mampu memberikan

pendidikan untuk gadis kecil ini sampai jenjang yang sangat tinggi, dan ini juga salah satu pembuktian kesetiaan mama terhadap ayah untuk tidak menikah lagi dan memilih membesarkan anak-anaknya hingga sekarang.

AYAH

Dan ungkapan terima kasih dan doa yang selalu penulis curahkan untuk Cinta pertama penulis yaitu Ayah(Alm. Nasrun Efendy), yang sudah pergi sebelum saya berikan kebahagiaan dan rasa bangga selama masa hidupnya. Penulis ingin mempersembahkan setulus-tulusnya rasa cinta, rindu, dan terima kasih kepada sosok yang telah menjadi panutan dan sumber semangat terbesar dalam hidup penulis. Meski raganya telah tiada, namun nasihat, doa, dan semangatnya senantiasa hidup dalam setiap langkah penulis. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud penghargaan dan cinta kepada ayah. Semoga di tempat terbaikmu kini, engkau turut merasakan kebahagiaan dari pencapaian putri kecilmu ini.

ABANGKU

Kepada saudara kandung penulis, pertama sekali penulis ucapkan banyak terima kasih yaitu Untuk Zulkarnaen, abang yang sangat amat penulis sayangi, terima kasih untuk semua pengorbanan dan kasih sayang yang selalu diberikan tanpa henti, yang rela meninggalkan masa mudanya untuk memberikan hidup layak untuk kedua adiknya. Terima kasih sudah bisa menggantikan sosok ayah, dari hari pertama ditinggalkan sampai detik ini tidak pernah penulis rasakan kekurangan rasa kasih sayang dari seorang sosok ayah sedikitpun, Pagi siang hingga malam bekerja hanya untuk kepentingan masa depan adik-adiknya. Skripsi ini juga

penulis persembahkan untuk abang tercinta, Semoga kelak adik perempuannya ini bisa membanggakan untuk dirinya.

ADIKKU

Untuk adik penulis, yaitu Ahmad Rizqi yang masih menata masa depannya, terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah tiada tara, terima kasih selalu merangkul, menemani, dan melindungi penulis. Terima kasih selalu ada setiap kali penulis kesusahan dan menjadi garda terdepan untuk penulis. Tetaplah jadi rumah untuk penulis sampai kapanpun, tempat berbagi cerita dan selalu menjadi adik sekaligus teman pertama untuk penulis. Tetaplah berjalan bersampingan untuk menuju tujuan yang sudah kita rencanakan. Skripsi ini juga tidak lepas penulis persembahkan untuk adik tercinta sebagai tanda bukti bahwa penulis kelak akan selalu menjadi contoh yang baik untuk adik. Jadilah seperti lirik lagu “NINA” itu untuk penulis.

PUTRI WAHYUNI

Kepada Supporter dihidup yang sangat ku sayang, Putri Wahyuni A..md.T. Terima kasih sudah kebersamaan sejak usia yang sangat labil itu hingga sekarang. Terima kasih sudah menjadi pendengar yang baik atas cerita suka dan duka serta selalu memberikan dukungan yang tiada henti kepada penulis.

BESTIE.

Untuk bestie penulis, Terima kasih penulis ucapkan kepada Resti, Alia, dan Tika yang telah sangat amat banyak membantu proses penulis mulai dari awal perkuliahan sampai selesainya perkuliahan ini. Sangat bersyukur dan bererima

kasih sudah menjadi tempat bertanya, bercerita, berbagi pengalaman, mengekspresikan kerandoman penulis. Terima kasih sudah sangat berlapang dada berteman dengan teman yang lebih dari kurang membebani ini. Terima kasih sudah menampung air mata, amarah, pertanyaan-pertanyaan yang sangat tidak masuk akal dalam hidup penulis. Senang rasanya bisa berteman dari keluarga yang sangat amat cemara seperti kalian. Mendengar cerita sosok ayah dalam hidup kalian adalah salah satu hal yang harus disyukuri untuk penulis, walau kadang kalian sering menahan cerita di depan penulis. Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih banyak, tetaplah menjadi teman untuk penulis sampai kapanpun.

KONTEN VIRAL

Salah satu bentuk syukur selanjutnya ialah kepada teman-teman sekaligus saudara baru untuk penulis yaitu Gita, Nadya, Nabila, Dian dan Yolanda. Terima kasih untuk semua bantuan, masukan, dan dorongan untuk penulis tetap semangat menjalani perkuliahan ini. Walau sangat singkat rasanya sangat menyenangkan bisa berkenalan dengan kalian. Terima kasih sudah menjadi teman berkeluh kesah untuk penulis. terima kasih juga sudah menjadi salah satu rasa semangat untuk penulis melanjutkan perkuliahan ini. Semoga dengan selesainya perkuliahan ini bukan arti untuk perpisahan yang sesungguhnya, penulis sangat berharap tetap bisa menjadi teman-teman konten viral ini sampai kapanpun.

LAST BUT NOT LEAST

Penulis ucapkan terima kasih pada peran utama perjalanan yang sangat melelahkan ini yaitu Siti Nur Aisyah S.E. Sangat tidak menyangka bisa sampai

ada pada titik ini. *AND LAST BUT NOT LEAST, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.* Penulis berdoa semoga langkah kecil ini selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab, Amin.

KATA PENGANTAR



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunianya. Sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Online Customer Review dan Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian Halal Fashion di Online Shop dengan Trust sebagai mediasi**”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh ilmu seperti pada saat ini.

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bimbingan, arahan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada pihak yang membantu dan menyelesaikan skripsi ini, yakni kepada :

1. Ibu Prof Dr. Martin Kustati, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Bapak Dr. Yuarsul Huda, M.A sebagai Wakil Rektor I, Bapak Dr. Tesru Hendra, M.A Wakil Rektor II, Bapak Walhendri Azwar, Ph.D sebagai Wakil Rektor III, Serta karyawan Rektorat yang telah memberikan dukungan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Prof H. Ahmad Wira, M.Ag.,M.Si.,Ph.D beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Bapak Roni Andespa, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah, dan Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Sayariah Ibu Faznil Husna S.Rasyad, MBA
4. Dosen Pembimbing Akademik (PA) Bapak Rangga Wisanggara, M.M yang telah memberikan ilmu, arahan selama masa perkuliahan, hingga penulis bias menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing I, Maidawati, S.E, M.M dan Dosen Pembimbing II, Hesti Maria Putri, S.S, yang telah memberikan arahan, waktu, bimbingan, ilmu dan dukungan kepada penulis, serta merespon penulis dengan baik ketika penulis menghubungi dan memberikan masukan yang positif untuk penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat serta mendidik penulis selama masa kuliah. Bapak/Ibu pegawai Akademik Mahasiswa (AKAMA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang

Padang, 21 April 2025



Siti Nur Aisyah

NIM.2116003034

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KOERSINILAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II	16
KAJIAN TEORI	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Consumer Behavior	16
2. Keputusan Pembelian	17
3. Online Customer Review	20
4. Costumer Rating.....	22
5. Trust.....	25
B. Penelitian Yang Relavan	27
C. Kerangka Berpikir	31
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	37

A. Jenis Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel	37
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
D. Jenis dan Sumber Data	39
E. Variabel Penelitian.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data	43
H. Uji Hipotesis (Boostraping).....	47
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Karakteristik Responden	48
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	52
C. Analisis SEM-PLS	57
D. Uji (Hipotesis).....	70
E. Pembahasan.....	71
F. Implikasi Penelitian.....	81
BAB V.....	83
PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	84
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bentuk Struktural Outer Model.....	57
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1.....	27
Tabel 3. 1.....	41
Tabel 3. 2.....	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.2 Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	50
Tabel 4.4 Pembelian produk fashion halal	51
Tabel 4.5 Tingkat Pencapaian Responden	53
Tabel 4.6 TCR Variabel Online Customer Review (X1).....	53
Tabel 4.7 TCR variabel Customer Rating (X2)	54
Tabel 4.8 TCR variabel Keputusan Pembelian (Y)	55
Tabel 4.9 TCR variabel Trust (Z)	56
Tabel 4.10 Convergen Validity	58
Tabel 4.11 Cross Loading	60
Tabel 4.12 Nilai AVE	61
Tabel 4.13 Composite Reliability	62
Tabel 4.14 Cronbach Alpha	63
Tabel 4.15 Nilai R Square.....	64
Tabel 4.16 Nilai Q-Square	64
Tabel 4.17 Nilai f-Square.....	65
Tabel 4.18 Path Coefficient	66
Tabel 4.19 Uji kecocokan Model Goodness Of Fit.....	67
Tabel 4.20 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	68
Tabel 4.21 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	69
Tabel 4.22 Hasil Hipotesis	70