

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *ONLINE*  
*CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DENGAN MINAT BELI SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA GRAB FOOD RUMAH MAKAN  
BUKIT LANGKISAU BEKASI UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**DHEA AMELIA PUTRI**

**201910325475**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Pada Grab Food Rumah Makan Bukit Langkisau Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Dhea Amalia Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325475

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

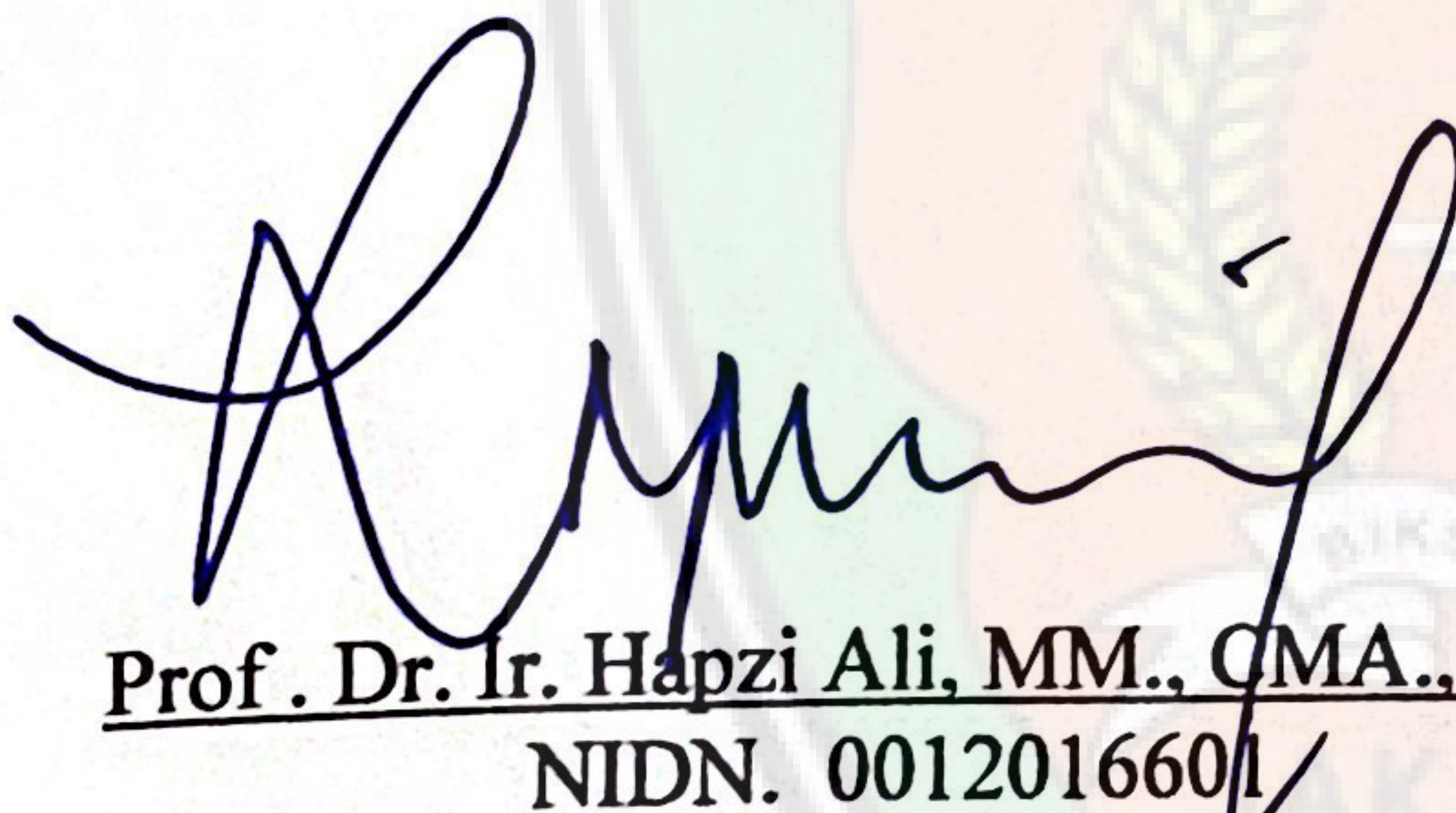
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023

Jakarta, 20 Juli 2023

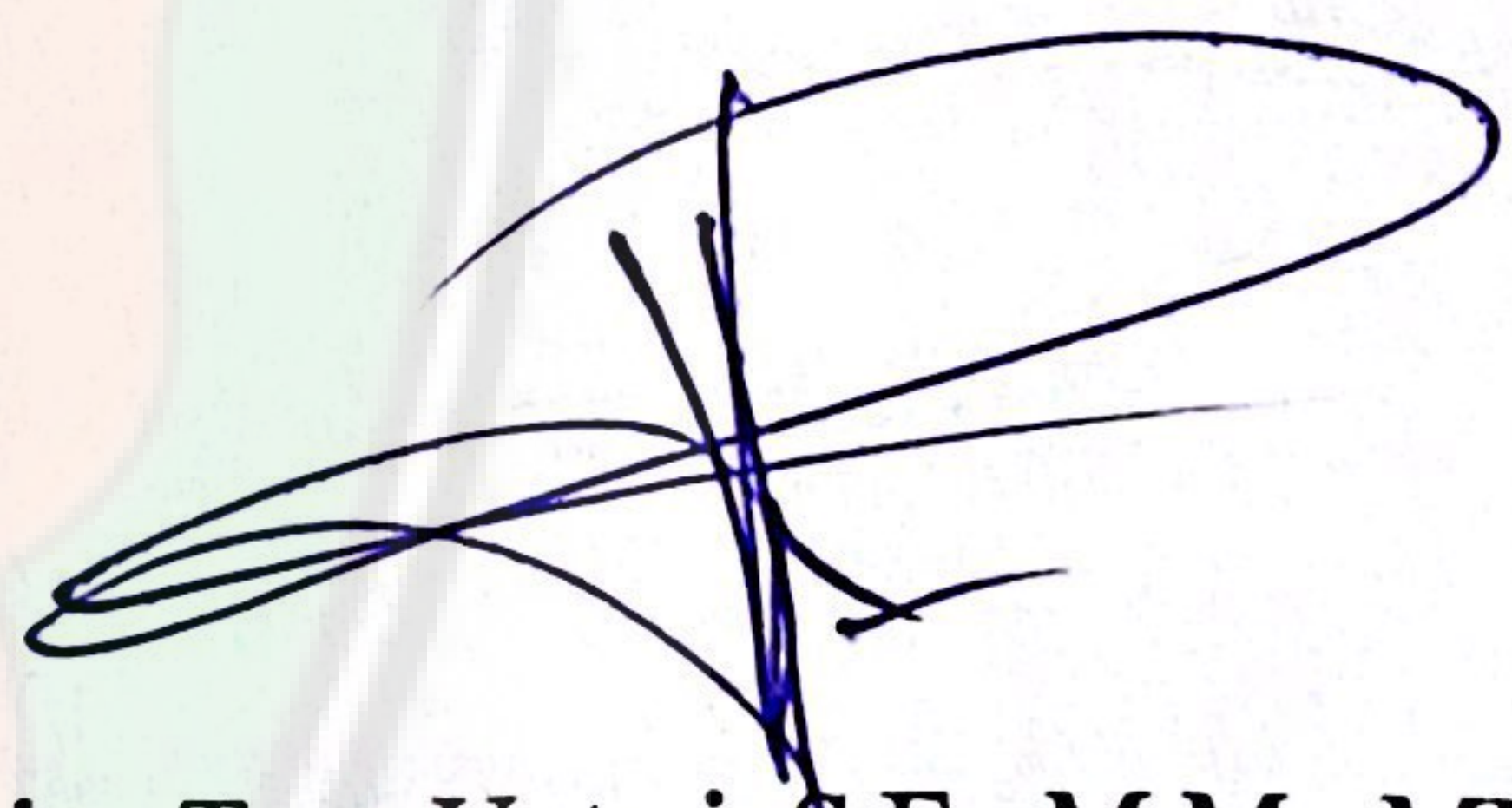
MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA., MPM  
NIDN. 0012016601



Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA  
NIDN. 0309048102

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualiatas Pelayanan Dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Makan Bukit Langkisau Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Dhea Amelia Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 201910325475

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023

Jakarta, 20 Juli 2023

MENGESAHKAN,

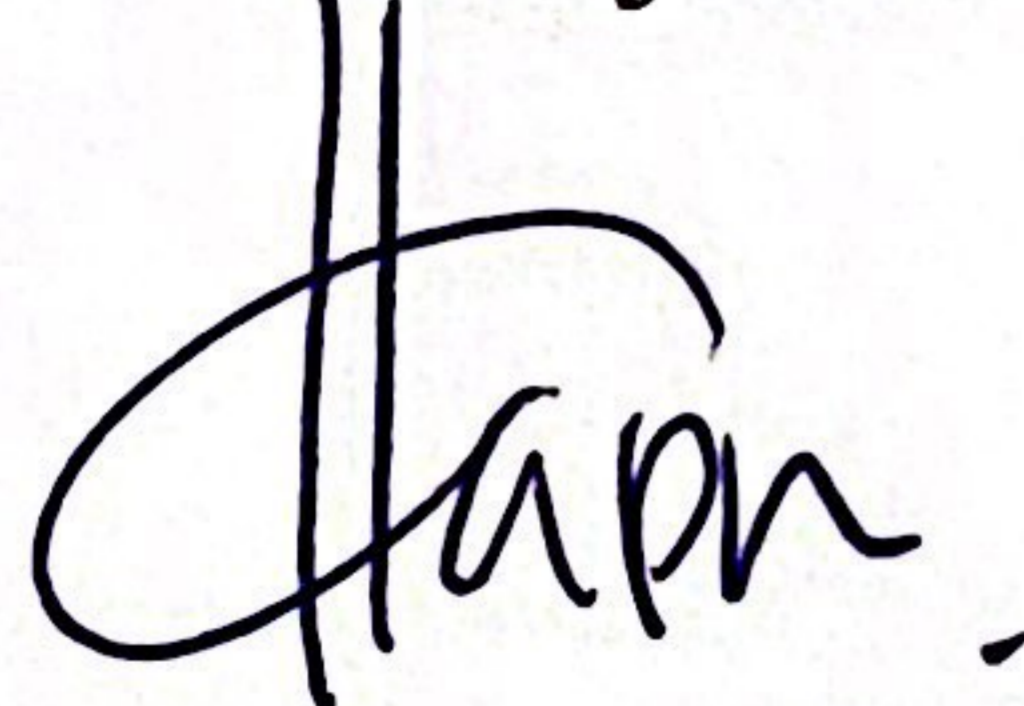
Ketua Penguji : M. Fadhli Nursal, SE, M.M  
NIDN. 0325057908

Sekretaris Tim Penguji : Franciscus Dwikodjo Sri Sumantyo, ST., M.M  
NIDN. 0329017202

Penguji : Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA., MPM  
NIDN. 0012016601

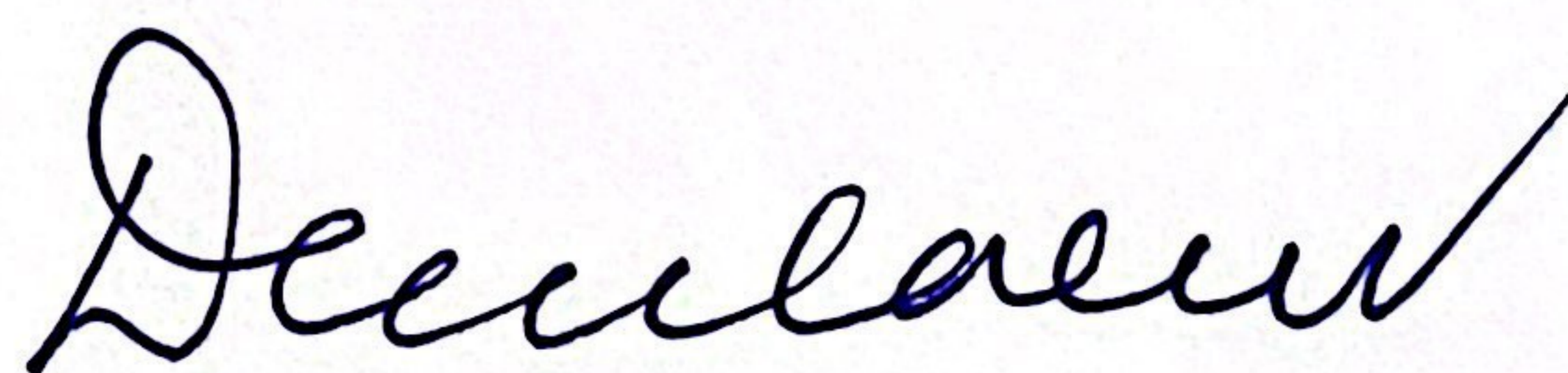
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M  
NIDN. 0329048302

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA  
NIDN. 0310036407

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhea Amelia Putri  
Npm : 201910325475  
Tempat Tanggal Lahir : Padang, 07 November 2001

Dengan ini menyatakan Bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Makan Bukit Langkisau Bekai Utara” Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya yang dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, Saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digantikan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 20 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Dhea Amelia Putri  
201910325475

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan, *online customer review* terhadap keputusan pembelian melalui minat beli pada rumah makan bukit langkisau Bekasi Utara. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Data primer diambil dengan cara kuesioner yang diisi oleh konsumen grabfood RM Bukit Langkisau melalui *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang telah melakukan pembelian di RM Bukit Langkisau . Sampel pada penelitian ini berjumlah 200 responden. Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis SEM dengan pengolahan data menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli. Begitupun *online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli. Pada variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. *Online customer review* terhadap keputusan pembelian berpengaruh. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui minat beli. Sedangkan *online customer review* berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui minat beli.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan, *online customer review*, keputusan pembelian dan minat beli.

## ABSTRACT

*The aim of this study is to understand the overview of service quality, online customer reviews on purchase decisions through purchase intentions at Bukit Langkisau restaurant in North Bekasi. This research is quantitative in nature. Primary data was collected through a questionnaire filled out by Grabfood consumers of RM Bukit Langkisau via Google Form. The population of this study consisted of individuals who have made purchases at RM Bukit Langkisau. The sample size for this study was 200 respondents. The analysis in this study used Structural Equation Modeling (SEM) with data processing conducted using SmartPLS 4.0. The results of this study indicate that service quality has an influence on purchase intention. Similarly, online customer reviews have a positive and significant impact on purchase intention. The variable of service quality has a positive and significant impact on purchase decisions. Online customer reviews also have an influence on purchase decisions. Service quality influences purchase decisions through purchase intention. Meanwhile, online customer reviews influence purchase decisions through purchase intention.*

**Keywords:** *service quality, online customer review, purchase decisions, purchase intention.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan proposal ini yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembeli Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Pada Grabfood Rumah Makan Bukit Langkisau di Kota Bekasi”* guna memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian tugas akhir. Oleh karena itu, dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terimakasih khususnya kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Dewi Puspaningtyas, B.Sc., MBA, selaku kepala Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Yayan Hendayana, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik, Terima kasih atas motivasi dan saran yang diberikan kepada saya sehingga saya merasa yakin untuk mengambil skripsi ini dengan cepat. Semoga bapak selalu diberi kesehatan dan perlindungan oleh Allah SWT
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, M.M., CMA., MPM selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi saya, Terima kasih atas bimbingan, saran dan semangat yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin. Semoga bapak selalu diberi kesehatan dan perlindungan oleh Allah SWT.
6. Ibu Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi saya, Terima kasih atas bimbingan, saran dan semangat yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin. Semoga bapak selalu diberi kesehatan dan perlindungan oleh Allah SWT.

7. Seluruh Dosen serta jajaran staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan.
8. Ibu Endriyani selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa dan dukungan baik moral maupun materi yang sangat berarti bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
9. Untuk Diri sendiri, Terima kasih banyak karena sudah mampu bertahan sampai akhir penyusunan seminar proposal skripsi ini.
10. Teman seperjuangan seminar proposal selama penyusunan proposal ini Ika Sunayah, Ira Farianti, Ananda Arsyifa, syifa yang sangat suportif dan semangat yang luar biasa untuk berjuang mengerjakan skripsi.
11. Andre Arrahman selaku partner yang sudah sangat membantu dalam proses pengerjaan seminar proposal serta teknis selama penulisan seminar proposal ini.
12. Serta teman-teman mahasiswa universitas bhayangkara Jakarta raya selama kuliah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang turut memberikan semangat, dukungan dan bantuan selama perkuliahan.
13. Seluruh responden dan konsumen Shope di Univeritas Bhayangkara Jakarta Raya yang membantu berjalannya proposal yang sedang dilakukan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik pembaca.

Waassalamu'alaikum wr.wb

Bekasi, 20 Juli 2023

Dhea Amelia Putri  
201910325475



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Tujuan Penelitian.....	8
1.5    Manfaat Penelitian.....	9
1.6    Batasan Masalah.....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1    Telaah Teoritis.....	11
2.1.1    Kualitas Pelayanan .....	11
4.1.1 <i>Online Customer Review</i> .....	13
4.1.2    Keputusan Pembelian.....	15
4.1.3    Minat Beli.....	17
4.1.4    GrabFood.....	19

4.2	Telaah Empiris.....	19
4.3	Paparan Antar Variabel .....	22
2.4	Kerangka Pemikiran .....	25
Berikut bagan kerangka pemikiran dari penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel intervening pada Grabfood rumah makan bukit Langkisau.....		
2.5	Hipotesis .....	26
2.6	Pengaruh Antar Variabel .....	27
<b>BAB III</b>	.....	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>30</b>
3.1	Desain Penelitian.....	30
3.2	Populasi dan Sampel.....	30
3.3	Model Konseptual .....	31
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	32
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	32
3.6	Teknik Pengukuran.....	36
3.7	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	36
3.7.1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	36
3.7.5	Evaluasi Model Struktur (Inner Model).....	38
3.8	Rancangan Uji Hipotesis .....	39
3.8.4	Rancangan Uji Hipotesis : <i>Direct Effect</i> .....	39
3.8.5	Rancangan Uji Hipotesis : <i>Indirect Effect</i> .....	39
<b>BAB IV</b>	.....	<b>41</b>
<b>PEMBAHASAN</b>	.....	<b>41</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum</b> .....	<b>41</b>
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Makan Bukit Langkisau .....	41
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	41

4.1.3	Lokasi Perusahaan.....	42
4.2	Deskripsi Data .....	42
4.2.1	Logo Rumah Makan Bukit Langkisau .....	43
4.2.2	Identifikasi Responden.....	43
4.3	Hasil Analisis Data .....	44
4.3.1	Skema Model Partial Least Square .....	44
4.3.2	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	44
4.3.3	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	49
4.3.4	Pengujian Hipotesis.....	52
4.4	Pembahasan .....	55
<b>BAB V</b>	.....	<b>61</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>61</b>
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran .....	62
1.	Rumah Makan Bukit Langkisau .....	62
2.	Penelitian Selanjutnya.....	62
<b>Referensi</b>	.....	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	33
Tabel 3.2 Liker .....	34
Tabel 3.2 Kriteria R2 .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4.3 Hasil <i>Outer Model</i> (Loading Factor) .....	45
Tabel 4.4 Hasil <i>Outer Model</i> (Loading Factor) Tahap 2 .....	45
Tabel 4.5 Hasil <i>Average variance Extracted</i> (AVE) .....	46
Tabel 4.6 Hasil <i>Cross Loading</i> .....	47
Tabel 4.7 Hasil <i>Composite Reliability dan Cronbach Alpa</i> .....	48
Tabel 4.8 Hasil <i>R-Square</i> .....	49
Tabel 4.9 Hasil <i>Q-Square</i> .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis .....	50
Tabel 4.11 Hasil Mediasi .....	51
Tabel 4.12 Rekap Pembahasan Pengaruh Langsung .....	60
Tabel 4.13 Rekap Pembahasan Pengaruh Tidak Langsung .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan .....	5
Gambar 1.2 Hasil Pra-survey .....	5
Gambar 2.1 Tahapan .....	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 3.1 Model Konseptual .....	30
Gambar 4.1 Logo Rumah Makan .....	42
Gambar 4.2 Outer Model .....	44
Gambar 4.3 Inner Model .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Hasil Pengelolaan Data SmartPLS Versi 4.0

Lampiran 4 Uji Plagiarisme

Lampiran 5 Uji Referensi

Lampiran 6 Buku Bimbingan

Lampiran 7 Riwayat Hidup Penulis

