

**KETERKAITAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *ONLINE CUSTOMER RATING*, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA *SHOPEE* DI KALANGAN GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana  
Program Studi S1 Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**PROGRAM STUDI S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

	No. Alumni Universitas	<b>Sophia Suci Insani</b>	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/Tanggal Lahir: Tanjung Pinang/15 September 1999, b) Nama Orang Tua: Ichsan Kurniawan dan Putri Lisa Handayani, c) Fakultas: Ekonomi, d) Departemen: Manajemen, e) No. BP: 1710521033, f) Tanggal Lulus: 01 September 2022, g) Predikat Lulus: Sangat memuaskan, h) IPK: 3,49, i) Lama Studi: 5 Tahun, j) Alamat Orang Tua: Jln. Watas Pisang, Kelurahan Pisang, Kecamatan Pauh Kota Padang, Sumatera Barat.		

**KETERKAITAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, *ONLINE CUSTOMER RATING*, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA *SHOPEE* DI KALANGAN GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z DI KOTA PADANG**

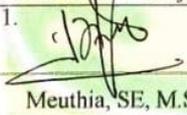
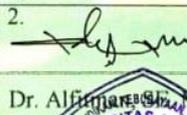
*Skripsi oleh: Sophia Suci Insani*  
Pembimbing : Meuthia, SE, M.Sc

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *online customer review*, *online customer rating*, kepercayaan dan loyalitas konsumen pengguna *shopee* di kalangan generasi milenial dan generasi Z di Kota Padang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada generasi milenial dan generasi Z di Kota Padang yang pernah melakukan pembelian paling sedikit dua kali pada aplikasi *shopee*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 104 sampel. Data penelitian diolah menggunakan *software Microsoft Excel*, SPSS dan *software SmartPLS 3.3.9*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen, *online customer rating* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen, dan kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: *online customer review*; *online customer rating*; kepercayaan konsumen; loyalitas konsumen

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 01 September 2022. Abstrak telah disetujui oleh :

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Meuthia, SE, M.Sc	Dr. Alfitri, SE, M.Sc	Asmi Abbas, SE, MM

Mengetahui,  
Ketua Departemen Manajemen



**Hendra Lukito, S.E., M. M., Ph.D**  
NIP. 197106242006041007

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan