



**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *E-TRUST*.**

(Studi Kasus Pada *Marketplace* Lazada di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Thalia Nur Karmila
2019021155

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2023**

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *E-TRUST*.**

(Studi Kasus Pada *Marketplace* Lazada di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya

Thalia Nur Karmila
2019021155

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2023**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *E-TRUST* PADA LAZADA DI TANGERANG SELATAN

Nama : Thalia Nur Karmila

NIM : 2019021155

Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan setuju untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar sarjana Manajemen strata satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, Juni 2023

Menyetujui :

Pembimbing Utama



Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si, CPMA

Pembimbing Pendamping



Fendi Saputra, S.E., M.M

Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si, CPMA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


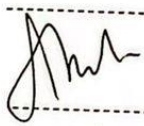


PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *E-TRUST*. (Studi Kasus Pada *Marketplace* Lazada di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Oleh :

Thalia Nur Karmila
2019021147

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal : Jumat, 16 Juni 2023.

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama : <u>Dr. Yohanes Totok Suyuto, S.S., M.Si., CPMA</u> NIP. 08.0818.016		26/6-2023
Pembimbing Pendamping : <u>Fendi Saputra, S.E., M.M</u> NIP. 08.0120.003		26/06/2023
Dosen Penguji 1 : <u>Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA</u> NIP. 08.0122.001		26/6-2023.
Dosen Penguji 2: <u>Guntur Haludin, S.T., M.T., M.Kom., CHRM, M.Kom</u> NIP. 08.0821.020		22-06-2023

Mengetahui:

Kepala Program Studi

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis



Dr. Yohanes Totok Suyuto, S.S., M.Si., CPMA
NIP. 08.0818.016
Tanggal : 26 - 06 - 2023.



Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal : 26 - 06 - 2023

SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI
SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Thalia Nur Karmila

NIM : 2019021155

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul :
PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *E-TRUST*. (Studi Kasus Pada *Marketplace* Lazada di Tangerang Selatan).

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudia hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabuta gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim Pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari arya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, Juni 2023



Thalia Nur Karmila

2019021155

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: “PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *E-TRUST*. (Studi Kasus Pada *Marketplace* Lazada di Tangerang Selatan).” ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
3. Ibu Clara Evi C.Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya dan Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan banyak memberi masukan kepada Penulis dari sebelum dimulainya, sampai berakhirnya kegiatan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Fendi Saputra, S.E., M.M selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan & masukan kepada penulis selama penulisan skripsi.
6. Bapak Dr. Dipl.-Ing., Dr. Rachman Sjarief, MM., SH., MH. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Kepada kedua orang tua, kakak, dan seluruh keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
8. Semua teman yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan,

Thalia Nur Karmila