



**PENGARUH TERPAAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SERUM  
WHITELAB**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1**

**Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**SEKAR AJENG RENGGANIS**

**14040120120032**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2024**

## **SURAT PERNYATAAN**

### **KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Sekar Ajeng Rengganis  
Nomor Induk Mahasiswa : 14040120120032  
Tempat / Tanggal Lahir : Kab. Semarang, 17 Januari 2002  
Departemen / Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Alamat : Krajan Kidul 03/01 Sumberejo, Kec. Pabelan,  
Kab. Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis berjudul :

**Pengaruh Terpaan *Online Customer Review* dan Persepsi Harga Terhadap  
Keputusan Pembelian Serum Whitelab**

Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 01 April 2024



Sekar Ajeng Rengganis

NIM. 14040120120032

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Terpaan Online Customer Review dan Persepsi  
Harga Terhadap Keputusan Pembelian Serum Whitelab  
Nama Penyusun : Sekar Ajeng Rengganis  
NIM : 14040120120032

Semarang, 01 April 2024

Dekan

Pt. Wakil Dekan Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP 196908221994031003

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc

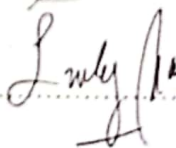
  
(.....)

Dosen Penguji :

1. Dr. Yanuar Lukman

  
(.....)

2. Dr. Lintang Ratri Rahmiaji

  
(.....)

**MOTTO**

**“Make each day your masterpiece”**

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Selama proses penyusunan skripsi, penulis memperoleh bantuan dan dukungan yang tak terhitung dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih dengan setulus hati kepada :

1. Allah S.W.T atas berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
2. Orang tua yang telah memberikan dukungan secara penuh.
3. Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi dengan sabar dan baik. Terimakasih atas ilmu dan waktu yang telah diberikan.
4. Dr. Yanuar Lukman dan Dr. Lintang Ratri Rahmiaji selaku dosen pembimbing serta penguji yang telah memberikan masukan-masukan untuk penyusunan skripsi penulis.
5. Seluruh civitas akademik Ilmu Komunikasi FISIP Undip yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta bimbingan.
6. Teman-teman yang memberikan dukungan dan bantuan yang tak terhitung jumlahnya.
7. Serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis yang dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa dan dukungannya.

## ABSTRAK

**Judul Skripsi : Pengaruh Terpaan *Online Customer Review* dan  
Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian  
Serum Whitelab**

**Nama : Sekar Ajeng Rengganis**

**NIM : 14040120120032**

---

Serum Whitelab sebagai salah satu produk kecantikan mengalami penurunan popularitas dimana pada tahun 2022 Whitelab menempati posisi kelima dalam penjualan serum terlaris di *e-commerce* periode Juli-Agustus dengan total penjualan 104.600. Sedangkan pada tahun 2024 ini Whitelab turun menjadi posisi kesebelas dalam penjualan serum terlaris di Shopee. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh terpaan *online customer review* dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian serum Whitelab.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian kuantitatif eksplanatori. Digunakan teori *Total Utility* untuk menjelaskan relevansi persepsi harga terhadap keputusan pembelian. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah *non probability* sampling dengan kriteria orang berdomisili di Semarang yang pernah melihat atau membaca *online customer review* dan mengetahui harga dari serum Whitelab. Data yang diambil dari 100 responden diolah menggunakan teknik regresi linier sederhana. Uji regresi linier sederhana pada terpaan *online customer review* terhadap keputusan pembelian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,584(>0,05), sehingga hipotesis ditolak yang berarti terpaan *online customer review* tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian serum Whitelab. Nilai signifikansi persepsi harga terhadap keputusan pembelian adalah 0,011(<0,05), sehingga hipotesis diterima dimana persepsi harga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian serum Whitelab.

Kata kunci : terpaan *online customer review*, persepsi harga, keputusan pembelian

## ABSTRACT

**Judul Skripsi : The Influence of Exposure to Online Customer Review and Price Perception on Purchasing Decisions Whitelab Serum**

**Nama : Sekar Ajeng Rengganis**

**NIM : 14040120120032**

---

The Whitelab Serum, as one of the beauty products, has experienced a decline in popularity. In 2022, Whitelab ranked fifth in the sales of best-selling serums on e-commerce platforms during the July-August period, with a total sales of 104,600. However, in 2024, Whitelab has dropped to the eleventh position in the sales of best-selling serums on Shopee. This research aims to determine the influence of online customer reviews and price perception on the purchasing decision of Whitelab Serum.

This study is an explanatory quantitative research type. The Total Utility theory is used to explain the relevance of price perception to purchasing decisions. The data collection technique used is non-probability sampling with criteria for individuals residing in Semarang who have seen or read online customer reviews and know the price of Whitelab Serum. Data collected from 100 respondents were processed using simple linear regression techniques.

The simple linear regression test on online customer reviews' impact on purchasing decisions shows a significance value of 0.584 ( $>0.05$ ), thus rejecting the hypothesis, indicating that online customer reviews do not have an influence on the purchasing decision of Whitelab Serum. The significance value of price perception on purchasing decisions is 0.011 ( $<0.05$ ), therefore accepting the hypothesis that price perception does influence the purchasing decision of Whitelab Serum.

**Keywords:** online customer review exposure, price perception, purchasing decision

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Terpaan *Online Customer Review* dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Serum Whitelab.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pergantian pasar *offline* menuju *online* dikarenakan efektivitas dan efisiensi yang ditawarkan. Namun, disamping kemudahan yang ditawarkan terdapat pula keraguan di mana calon konsumen tidak dapat melihat serta berinteraksi dengan produk secara langsung ketika belanja *online*. Hal ini menunjukkan penting *online customer review* yang berisikan ulasan baik positif maupun negatif dari konsumen yang pernah membeli atau mengonsumsi produk untuk mengurangi keraguan dari calon konsumen yang ingin membeli. Selain itu, harga juga menjadi faktor yang penting dalam persaingan jaul beli *online* yang semakin kompetitif.

Struktur penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab. Bab pertama menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, deskripsi variabel, teori hipotesis, definisi konsep, definisi operasional, serta metode penelitian. Kemudian, bab kedua menguraikan gambaran umum tiap variabel. Bab ketiga memaparkan hasil deskriptif dari temuan penelitian. Lalu, bab keempat menjelaskan hasil uji serta pembahasan hipotesis antar variabel. Terakhir, bab kelima berisikan simpulan dan saran atas penelitian yang telah dilakukan.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk penelitian sejenis yang akan dilakukan kedepannya. Masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini, oleh



karena itu penulis secara terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kemajuan penelitian yang akan dilakukan kedepannya.

Semarang, 01 April 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sekar' followed by a stylized flourish and a period.

Sekar Ajeng Rengganis

## DAFTAR ISI

PENGARUH TERPAAN ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SERUM BRAND WHITELAB .....	1
SURAT PERNYATAAN.....	2
LEMBAR PENGESAHAN .....	3
MOTTO .....	4
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	5
ABSTRAK .....	6
ABSTRACT.....	7
KATA PENGANTAR .....	8
DAFTAR ISI.....	10
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kegunaan secara teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kegunaan secara praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Kerangka Teori / Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1 State of the Art .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2 Paradigma Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.3 Deskripsi Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.4 Pengaruh Terpaan <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian Produk Whitelab .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.5 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Whitelab.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Definisi Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.1 Terpaan Online Customer Review ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.2 Persepsi Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.3 Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.8	Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.1	Terpaan Online Customer Review ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.2	Persepsi Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.3	Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9	Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.1	Tipe Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.2	Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.3	Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.4	Alat dan Teknik Pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.5	Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Profil Brand Whitelab.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Online Customer Review.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Harga Produk Serum Whitelab .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Penjualan Produk Serum Whitelab .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Profil Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Terpaan Online Customer Review .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Persepsi Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Terpaan <i>Online Customer Review</i> (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Serum Whitelab .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Persepsi Harga (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Serum Whitelab .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- B. Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Kuesioner Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Jawaban Responden .....**Error! Bookmark not defined.**