

## ABSTRAK

Semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terutama internet, dimana telah mengubah cara hidup dan aktivitas masyarakat di Indonesia sehari-hari. Penggunaan internet dapat dimanfaatkan dan memberikan dampak yang sangat besar di berbagai aspek kehidupan seperti bidang sosial, ekonomi, politik dan budaya. Internet menjadi sebuah inovasi yang mempermudah kehidupan manusia. Salah satu faktor pendorong di sektor ekonomi atau disebut dengan PDB. Semakin banyaknya persaingan membuat setiap usaha harus membuat strategi untuk bertahan. Salah satunya yaitu toko Weeta.id yang harus mempertahankan eksistensi toko, sekarang ini dimana jumlah pendapatan yang tidak sesuai dengan target dan jumlah penjualan yang masih kurang sehingga peneliti melakukan penelitian lebih lanjut mengenai toko Weeta.id.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *online customer rating* dan *online customer review* terhadap proses keputusan pembelian secara *online* (Survei pada konsumen toko Weeta.id) secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 59 orang responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *online customer rating* dan *online customer review* terhadap proses keputusan pembelian. Besarnya pengaruh *online customer rating* dan *online customer review* terhadap proses keputusan pembelian secara simultan 74,3% dan sisanya 25,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh *online customer rating* terhadap proses keputusan pembelian di toko Weeta.id sebesar 50,1% dan besarnya pengaruh *online customer review* terhadap proses keputusan pembelian di toko Weeta.id sebesar 24,2%.

**Kata kunci:** *Online Customer Rating, Online Customer Review, dan Proses Keputusan Pembelian*

## **ABSTARCT**

*The rapid development of information and communication technology, especially the internet, has changed the way of life and daily activities of Indonesian people. The use of the internet can be utilized and has a huge impact on various aspects of life such as the social, economic, political and cultural fields. The internet is an innovation that makes human life easier. One of the driving factors in the economic sector or called GDP. More and more competition makes every business must make a strategy to survive. One of them is the Weeta.id store which must maintain the existence of the store, now where the amount of revenue does not match the target and the number of sales is still lacking so researchers conduct further research on the Weeta.id store.*

*This study aims to determine the effect of online customer ratings and online customer reviews on the online purchasing decision process (a survey of consumers at Weeta.id stores) simultaneously or partially. The research method used is descriptive and verification method with a total sample of 59 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation and coefficient of determination.*

*The results of the study indicate that there is a positive and significant influence between online customer ratings and online customer reviews on the purchasing decision process. The magnitude of the influence of online customer ratings and online customer reviews on the purchasing decision process simultaneously is 74.3% and the remaining 25.7% is influenced by other variables not examined. Partially, the magnitude of the influence of online customer ratings on the purchasing decision process at Weeta.id stores is 50.1% and the magnitude of the influence of online customer reviews on the purchasing decision process at Weeta.id stores is 24.2%.*

**Keywords: Online Customer Rating, Online Customer Review, and Purchase Decision Process**