

ABSTRAK

Perkembangan internet mempunyai dampak pada pergeseran perilaku konsumen ke arah pembelian dan penjualan online dengan adanya e-commerce di Indonesia. Berbelanja online mempunyai kelemahan, salah satunya pelanggan tidak dapat melihat produk secara langsung. Perusahaan *e-commerce* menambahkan fitur *online customer review* dan *rating* yang menyediakan penilaian barang dan jasa pasca melakukan pembelian terhadap suatu produk. *Online customer review* dan *rating* telah menjadi faktor dalam memengaruhi *purchase intention*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *online customer review* dan *rating* terhadap *purchase intention* secara parsial maupun simultan pada shopee. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dimulai dari bulan September 2020 sampai dengan bulan Januari 2021.

Objek yang diteliti pada penelitian ini yaitu Shopee. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 400 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* adalah teknik *convenience sampling* dengan populasi yaitu seluruh pengguna platform Shopee. Analisis data ini menggunakan Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif secara keseluruhan variabel *online customer review* dan *rating* dan *purchase intention* berada pada kategori baik dan berdasarkan analisis regresi linier berganda diketahui bahwa 1) *online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *purchase intention*. 2) *online customer rating* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *purchase intention* 3) *online customer review* dan *rating* secara simultan berpengaruh terhadap *purchase intention* pada shopee baik. Saran kepada Shopee agar dapat memperbaiki tampilan *online consumer review* agar meningkatkan kenyamanan pengguna, kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber atau referensi yang terkait online customer review dan rating.

Kata kunci: Shopee, Online Customer Review, Online Customer Rating