

ABSTRAK

Perkembangan internet serta kemajuan Teknologi Informasi Komunikasi di Indonesia mengubah gaya hidup, termasuk pola konsumsi dan jual beli masyarakat. Ekonomi digital tumbuh pesat di Indonesia dan diprediksi nilai transaksi akan meningkat 8 kali lipat pada 2030, terutama di sektor *e-commerce*. Shopee, sebagai platform *e-commerce* terdepan di Asia Tenggara, memanfaatkan tren *fashion* dinamis ini untuk memenuhi kebutuhan gaya hidup masyarakat melalui produk terkini.

Dengan ini maka, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *customer review* dan *influencer review* yang dimoderasi *trust* terhadap *purchase intention* serta pengaruh *customer review*, *influencer review*, dan *purchase intention* terhadap *purchase decision*.

Untuk dapat mencapai tujuan penelitian tersebut, Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif dan kausal. Teknik sampling penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* sebanyak 385 responden yang pernah membeli produk *fashion* di Shopee. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala ordinal. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh kesimpulan bahwa *customer review* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *purchase intention*, *influencer review* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *purchase intention*, *trust* memoderasi hubungan antara *customer review* terhadap *purchase intention*, *trust* tidak memoderasi hubungan antara *influencer review* terhadap *purchase intention*, *purchase intention* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *purchase decision*, *customer review* tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *purchase decision*, *influencer review* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *purchase decision*.

Kata kunci: Ulasan Pelanggan, Ulasan Influencer, Kepercayaan, Minat Pembelian, Keputusan Pembelian