PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN CHIKIN SAN CABANG PALMERAH

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

ASRORI ROS ALANAWA
43122010276

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN CHIKIN SAN CABANG PALMERAH

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

ASRORI ROS ALANAWA
43122010276

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:Asrori Ros Alanawa
Nim	:43122010276
Program Studi	:Manajemen S1

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 10 September 2026



Asrori Ros Alanawa
NIM 43122010276

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: ASRORI ROS ALANAWA
NIM	: 43122010276
Fakultas / Program Studi	: FEB / Manajemen
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN CHIKIN SAN CABANG PALMERAH
Hasil Pengecekan Turnitin	: 25%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **25%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 03 September 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/03/0000001275/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Asrori Ros Alanawa
NIM	:	43122010276
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Online Customer Review, Persepsi Harga, Dan Kualitas Makanan Terhadap Minat Beli Konsumen Chickin San Cabang Palmerah

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 07 Maret 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M
NIDN/NUPTK: 0318037704

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA	Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 0307036901	NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-04266300

Scan QR or click here to Verification

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul " **PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN KONSUMEN**". Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari Bapak Dr. Eri Marlapa, S.E, M.M selaku dosen pembimbing saya dan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kash pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Terima kasih kepada Orang Tua saya tercinta, atas doa, dukungan dan kasih saying yang tidak ternilai harganya
2. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M, Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Nurul Hidayah, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, MM., PH.D selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Terima kasih kepada dosen-dosen pengajar dan juga Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Seluruh Teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2022 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan proposal ini. Semoga proposal ini dapat memberikan. Manfaat bagi pembaca serta menjadi bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut

Jakarta, 10 september 2026



Asrori Ros Alanawa

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:Asrori Ros Alanawa
NIM	:43122010276
Fakultas/Program Studi	:Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:Pengaruh Online Customer *Riview*, Persepsi Harga dan Kualitas makanan terhadap Minat Beli pada Chikin San cabang Palmerah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta, 10 September 2026

Yang menyatakan,



Asrori Ros Alanawa

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN CHIKIN SAN CABANG PALMERAH

ASRORI ROS ALANAWA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Online Customer Review,* Persepsi Harga dan Kualitas Makanan Terhadp Minat Beli Konsumen pada Chickinsan. Metode penelitian ini dilakukan di Chickin San cabang Palmerah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan kausalitas. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisoner kepada 185 responden yang merupakan konsumen Chickin San di di wilayah Jakarta Barat dan dianalisis menggunakan Teknik *Partial Least Square (smart-PLS).* Hasil penelitian menunjukan bahwa *Online Customer Review,* terhadap Minat beli berpengaruh positif dan signifikan, Persepsi Harga terhadap minat beli berpengaruh positif dan signifikan, dan Kualitas Makanan terhadap minat beli berpengaruh positif tapi tidak signifikan.

Kata Kunci: *Online Customer Review*, Persepsi Harga, Kualitas Makanan, Minat Beli, Chickin San

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

INFLUENCE ONLINE CUSTOMER REVIEW, PERCEPTION OF PRICE, AND FOOD QUALITY AGAINST THE INTEREST OF BUYING CONSUMERS CHIKIN SAN PALMERAH BRANCH

ASRORI ROS ALANAWA

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Online Customer Review, Price Perception and Food Quality on Consumer Purchase Interest at Chickinsan. This research method was conducted at Chickin San Palmerah branch. The research method used is a quantitative approach with a descriptive and causality approach. Data were collected by distributing questionnaires to 185 respondents who are Chickin San consumers in the West Jakarta area and analyzed using the Partial Least Square (smart-PLS) Technique. The results of the study indicate that online customer review have a positive and significant effect on purchase intention, price perception has a positive significant effect on purchase intention, while food quality has a positive but not significant effect on purchase intention.

***Keywords**: Online Customer Review, Price Perception, Food Quality, Purchase Interest, Chickin San*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar belakang penelitian 1
B. Rumusan Masalah 10
C. Tujuan penelitian 10
D. Kontribusi penelitian 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS **12**
A. Kajian pustaka 12
1. Manajemen Pemasaran 12
3. Minat Beli Konsumen 15
4. Online customer review 17
5. Persepsi harga 20
6. Kualitas makanan 23
B. Penelitian Terdahulu 26
C. Kerangka konseptual 38
D. Pengembangan Hipotesis 39
BAB III METODE PENELITIAN **42**
A. Waktu dan tempat penelitian 42
B. Desain Penelitian 42
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel 43
1. Definisi variable 43
2. Operasionalisasi Variabel 44
D. Skala Pengukuran Vriabel 46
E. Populasi dan sampel 47
1. Populasi penelitian 47
2. Sampel penelitian 48

lib.mercubuana.ac.id

F. Metode Pengumpulan Data 49
G. Metode analisis data 50
1. Analisis deskriptif 50
2. Uji Instrumen 52
3. Analisis partial last square 53
A. Pengertian Partial Least Square 53
B. Menguji Model Pengukuran (Outer Model) 53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 58
A. Analaisis Deskriptif 58
1. Gambaran Umum Objek Penelitian 58
2. Deskripsi Responden 59
3. Deskripsi Variabel 62
B. Uji Instrumen 69
C. Analisis Partial Least Square 70
1. Evaluasi Measourment Model (*Outer* Model) 70
2. Pengujian uji model stuktural *(inner model)* 79
D. Pembahasan Hasil Penelitian 85
1. Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap Minat Beli 85
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Minat Beli 85
3. Pengaruh kualitas maknan terhadap minat beli 86
BAB V KESIMPULAN & SARAN 87
A. Kesimpulan 87
B. Saran 88
DAFTAR PUSTAKA 90
LAMPIRAN 93

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar outlet chickin san **6**
Tabel 1. 2 Tabel gambar persaingan harga kompetitor dan menu **7**
Tabel 1. 3 Prasurvei Pada Chickin san tahun 2025 ..... **8**
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu **26**
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel **45**
Tabel 2. 3 Instrumen skala likert **47**
Tabel 4. 1 Data berdasarkan usia 59
Tabel 4. 2 Deskripsi Data Berdasarkan Pendidikan 60
Tabel 4. 3 Deskripsi Data Berdasarkan Pekerjaan 61
Tabel 4. 4 Deskripsi responden berdasarkan pendapatan bulanan 61
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Online Customer Review 62
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Persepsi Harga 65
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kualitas Makanan 66
Tabel 4. 8 Deskripsi Responden Minat Beli 68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Convergent Validity 72
Tabel 4. 10 Hasil Uji discriminat validity (Cross Loading) 75
Tabel 4. 11 Hasil Out Put Average Variance Extracted (AVE) 77
Tabel 4. 12 Hasil Uji discriminant validity (Fornell Larcker Criterion) 77
Tabel 4. 13 Hasil Uji cornbach's alpha 79
Tabel 4. 14 Hasil Uji R-Square 80
Tabel 4. 15 Hasil Uji Q-Square 81
Tabel 4. 16 Hasil Uji F-Square 82
Tabel 4. 17 Hasil Uji Model Fit 82
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Bootstrapping 83

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah UMKM Imdonesia 2
Gambar 1. 2 Pengguna internet Indonesia membaca uasan sebelum melakukan pembelian..... 3
Gambar 1. 3 Konsumsi Daging Ayam Di Indonesia..... 5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual..... 39
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma PLS..... 72
Gambar 4. 2 Hasil uji Bootstrapping 84

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

LAMPIRAN

Lampiran 1 kuisoner 93
Lampiran 2 Jawaban Kuisoner 105
Lampiran 3 Hasil Output PLS..... 135
Lampiran 4 Hasil Output PLS..... 143

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id