

**PERAN PENILAIAN DAN ULASAN KONSUMEN DALAM
MEMBENTUK KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TIKTOK SHOP**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

**Andhina Aulia Jasmine
2210521095**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
MEI 2026**

PERAN PENILAIAN DAN ULASAN KONSUMEN DALAM MEMBENTUK KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TIKTOK SHOP

SKRIPSI



Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember

Oleh

**Andhina Aulia Jasmine
2210521095**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
MEI 2026**



PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan. Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh cinta, rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, yang telah memberikan ridho petunjuk dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang sejauh ini, banyak hal yang sudah dilalui sehingga bisa berada pada titik ini.
3. Terima kasih kepada pintu surgaku, separuh nyawaku, dan sosok yang dijadikan panutan yaitu mama dari penulis Ferry Nurliana Dewi Wardhani Sjukur. Perempuan tangguh dan hebat yang selalu hadir dalam doa dan pengorbanan tanpa henti, terima kasih atas cinta yang tak tergantikan, air mata dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis sehingga sampai di titik ini. Setiap kali penulis berkata “Doakan ya, Ma” selalu ada amiin yang terucap penuh keyakinan, seakan menjadi penguat langkah di setiap proses yang tidak mudah. Semoga Allah SWT selalu senantiasa memberikan kesehatan dan kebahagiaan, panjang umur kepada mama.
4. Cinta pertama dan panutan penulis ayahanda Kukuh Purwandoko, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan namun beliau selalu berusaha memberikan kehidupan dan pendidikan yang sangat layak untuk penulis. Terima kasih untuk dukungan dan motivasinya serta mengajarkan kebaikan dan keberanian dalam hidup penulis sehingga dapat menyelesaikan studi sampai wisuda. Ayah harus selalu sehat dan panjang umur agar bisa selalu mendampingi penulis.
5. Sepupu perempuan penulis Ayu Fristyndah Hartini, sumber tawa sekaligus sumber semangat yang tak pernah habis. Terima kasih untuk segala tawa, makanan yang telah diberikan, semoga sehat selalu, panjang umur, dilimpahkan rezeki agar dapat menemani selalu penulis.

6. Dosen Pembimbing saya, Bapak Ir. H. Muhammad Thamrin M.Si, yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, dan meluangkan waktunya untuk menulis tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Terima kasih kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan saya banyak ilmu dan wawasan sehingga bisa berada pada titik ini.
8. Untuk teman kost serta teman seperjuangan dalam menyusun skripsi penulis Dea Septiana, yang telah menemani penulis dalam berbagai suasana dan menjadi saksi perjalanan ini. Terima kasih atas kebersamaan yang tidak dapat terganti ini.
9. Kepada Ais, Luna, Rio, Amanda, Fery, Ryon, Mardiyah, Dea yang telah menemani penulis sejak awal perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan yang penuh warna, atas tawa yang selalu mengisi hari-hari serta atas cerita yang akan menjadi kenangan berharga. Setiap momen yang dilalui bersama akan menjadi bagian dari perjalanan yang tidak akan pernah terlupakan.
10. Kepada sahabat yang sekaligus menjadi saudara selama penulis menjalani program PMM4. Zamaya, Oca, Farhan, Vina, Axel, Krisco, Ali dan teman-teman PMM 4 lainnya. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan serta cerita yang kita lalui bersama, melalui tawa, tantangan dan pengalaman baru penulis belajar banyak hal yang tidak hanya membentuk cara berpikir tetapi juga memperkaya sudut pandang penulis terhadap dunia. Semoga langkah kita dipenuhi dengan keberhasilan dan keberkahan dan penulis berharap dapat bertemu kembali di lain kesempatan.
11. *Last but not least*, terima kasih untuk diri saya sendiri, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini bagaimanapun keadaannya. Terima kasih telah berusaha untuk tidak lelah dalam kondisi apapun, terima kasih telah menjadi kuat dalam melewati segala lika-liku yang terjadi. Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari, adapun kurang lebihmu mari kita rayakan diri sendiri.

MOTTO

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhan m ulah engkau berharap”

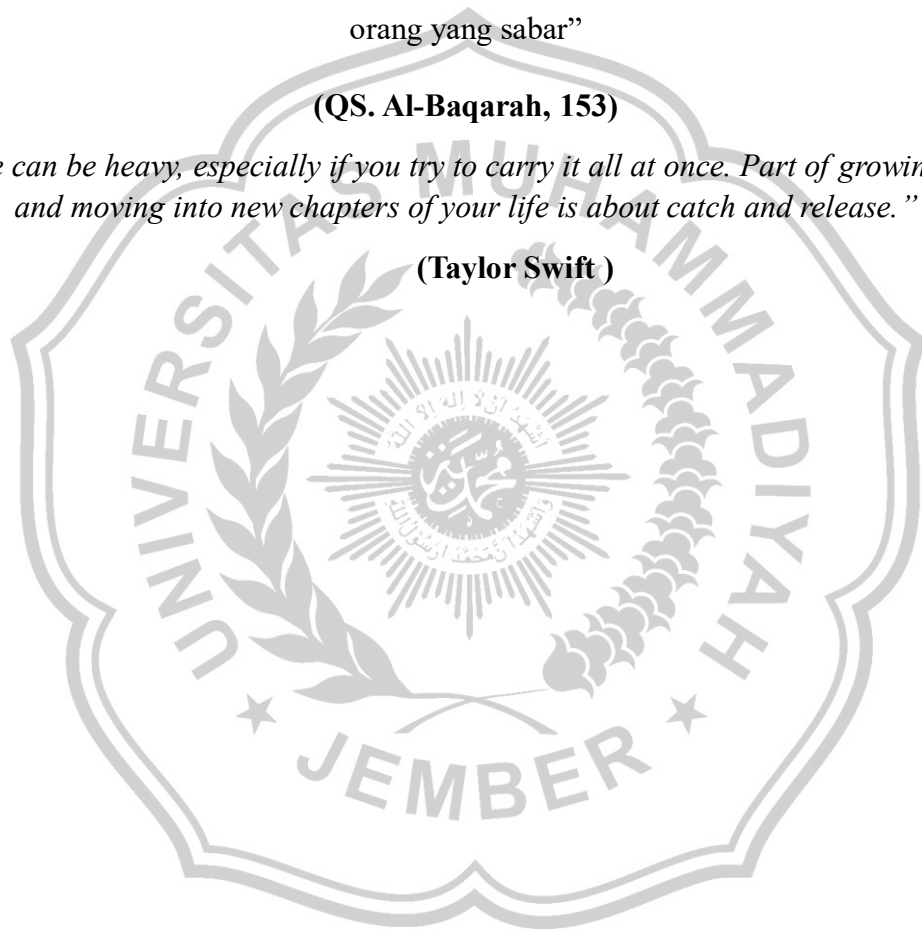
(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Minta pertolongan dengan sabar dan shalat. Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Baqarah, 153)

“life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release.”

(Taylor Swift)



PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andhina Aulia Jasmine
Nim : 22100521095
Prodi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini saya tulis dengan berjudul PERAN PENILAIAN DAN ULASAN KONSUMEN DALAM MEMBENTUK KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TIKTOK SHOP merupakan hasil karya saya sendiri bukan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya. Skripsi ini belum pernah di publikasikan sebelumnya sehingga tidak ada unsur plagiasi didalamnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hokum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 18 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Andhina Aulia Jasmine

2210521095

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini yang berjudul “PERAN PENILAIAN DAN ULASAN KONSUMEN DALAM MEMBENTUK KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TIKTOK SHOP”

Oleh:

Andhina Aulia Jasmine

2210521095

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji.

Jember, 18 Mei 2026

Pembimbing



Ir. H. Mohammad Thamrin, M.Si

NIP. 19610828199300021001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Andhina Aulia Jasmine, NIM: 2210521095 ini telah dipertahankan didepan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 18 Mei 2026
Tempat : Lab Public Relation FISIP universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,



Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom
NIDN. 0713046301

Ir. H. Mohammad Thamrin, M.Si
NIP. 19610828199302120001

Anggota,



Ageng Soeharno, S.S., M.Pd
NIDN. 070403702

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember



Dr. Sudanri, S.Sos., M.I.Kom.
NPK. 14009608

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andhina Aulia Jasmine
Nim : 2210521095
Prodi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalt-Free Right)**

Karya ilmiah saya yang berjudul “PERAN PENILAIAN DAN ULASAN KONSUMEN DALAM MEMBENTUK KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TIKTOK SHOP” Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jember

Pada Tanggal: 18 Mei 2026

Menyatakan



Andhina Aulia Jasmine

2210521095

KATA PENGANTAR

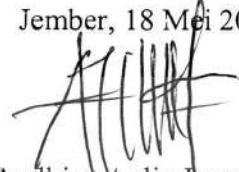
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT yang sentiasa memberikan kelinpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis serta memberikan kesehatan, kesempatan, kemudahan, dan melampangkan pemikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PERAN PENILAIAN DAN ULASAN KONSUMEN DALAM MEMBENTUK KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TIKTOK SHOP Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa hasil pengerjaan skripsi ini tidak sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi substansi dan penulisannya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak baik dalam bentuk ide semangat, doa, maupun materi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih:

1. Bapak Dr. Sudahri, S.Sos., M.L.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Kukuh Pribadi, S.I.Kom.,M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Ir. H. Mohammad Thamrin, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga untuk mengarahkan dan membimbing saya Bahan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas semua ilmu dan pengalaman yang diajarkan kepada saya selama menempuh masa perkuliahan Universitas Muhammdiyah Jember.
5. Kedua orang tua saya dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan berupa doa, waktu dan material setiap saat.

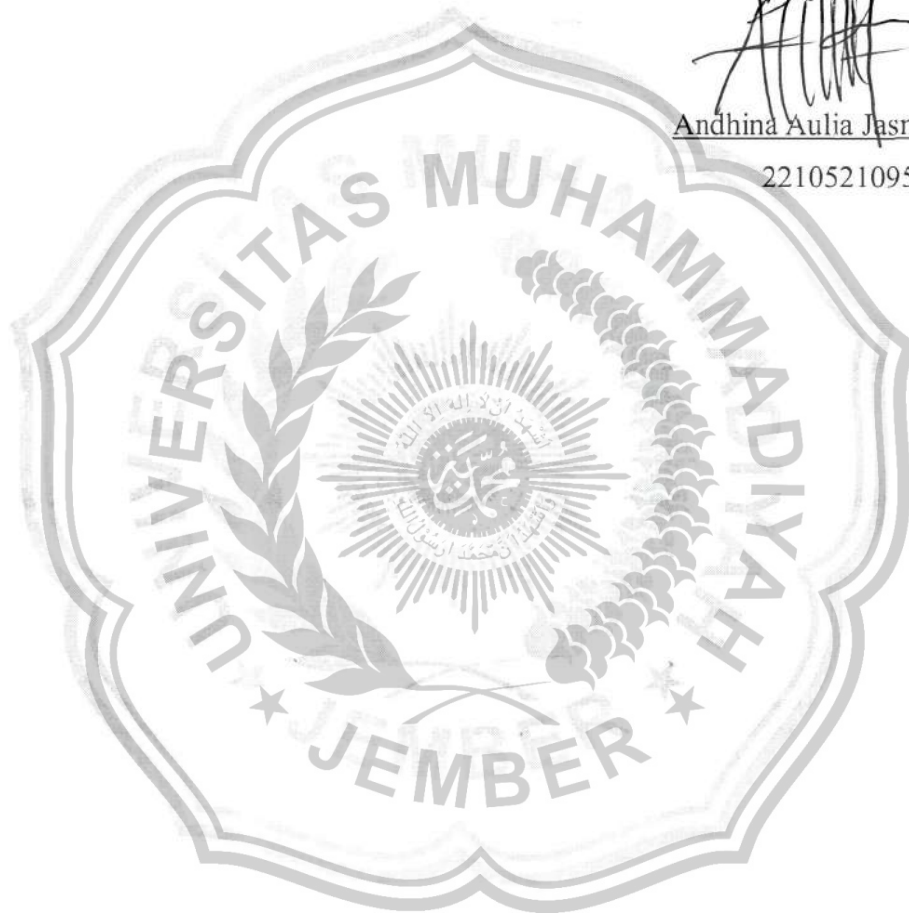
Semoga segala kebaikan yang telah diberikan semua pihak yang telah membantu mendapat balasan yang luar biasa dari Allah SWT. Saya berharap nantinya penulisan skripsi ini bisa bermanfaat bagi orang lain.

Jember, 18 Mei 2026



Andhina Aulia Jasmine

2210521095



DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Hipotesis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	10
2.3 Kerangka Pemikiran	14
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Lokasi Penelitian	17
3.3 Sumber Data Penelitian.....	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.5 Teknik Penarikan Data.....	18
3.6 Teknik Analisis Data	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	20
4.1.1 Data Narasumber.....	21
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	22
4.2.1 Penilaian pelanggan lain berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk di Tiktok Shop.	23

4.2.2 Ulasan pelanggan online lain berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Tiktok Shop.....	27
4.2.3 Harga, promosi, kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk di Tiktok Shop.....	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN	45
BIODATA PENULIS.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Informan Penelitian	21
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	14
--------------------------------------	----

