

**PENGARUH PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM, *ONLINE
CUSTOMER RATING* DAN SISTEM PEMBAYARAN
CASH ON DELIVERY TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI SHOPEE
(Studi pada Generasi Z di Purwokerto)**



SKRIPSI

**FARAH DIBA
2002010207**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

**PENGARUH PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM, *ONLINE
CUSTOMER RATING* DAN SISTEM PEMBAYARAN
CASH ON DELIVERY TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI SHOPEE
(Studi pada Generasi Z di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**FARAH DIBA
2002010207**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farah Diba
NIM : 2002010207
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan sumber pihak yang dikutip maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 18 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



Farah Diba

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM, *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE
(Studi pada Generasi Z di Purwokerto)**



SKRIPSI

**Diperiksa dan disetujui oleh:
Pembimbing**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Herni Justiana Astuti', is written over a vertical line.

Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D
NIK 2160183


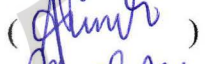

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

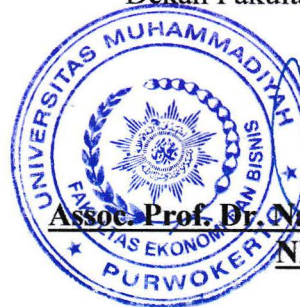
Nama : Farah Diba
NIM : 2002010207
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Promo Gratis Ongkos Kirim, *Online Customer Rating* dan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian di Shopee (Studi pada Generasi Z di Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D ()
Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si ()
Anggota 2 : Maulida Nurul Innayah, S.E., M.Sc ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 18 Maret 2024

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK.216018

MOTTO

“ Kesempatan tercipta oleh mereka yang mempersiapkannya dengan baik ”

(Louis Pasteur)



PERSEMBAHAN

” Alhamdulillahirabbil Aalamin. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti”

Karya ini saya persembahkan untuk :

- Bapak dan Ibu, terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah, selalu memberikan support serta doa yang tidak ada hentinya untuk saya.
- Adik dan sepupu saya yang memberikan support dan menjadi alasan saya bertahan sampai detik ini.
- Seluruh sahabat saya yang tidak pernah berhenti meyakinkan dan mendukung saya untuk berjuang lebih dari seharusnya.
- Seluruh teman di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mewarnai masa kuliah saya dan memberikan support.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **PENGARUH PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM, *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE (STUDI PADA GENERASI Z DI PURWOKERTO)**” sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penulis skripsi ini masih jauh dari sempurna, banyaknya hambatan, tantangan, kesulitan yang penulis hadapi. Akan tetapi berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak penyusun skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis secara tulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teruntuk orang tua tercinta, Bapak Syarifudin dan Ibu Suratmi yang telah merawat, membimbing, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya serta senantiasa mendo'akan, memberikan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ns Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ibu Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Bapak Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D., CHRA, selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta dosen Akademik saya
6. Ibu Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Ibu Maulida Nurul Innayah, S.E., M.Sc, selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan.
9. Teruntuk seluruh teman terdekat saya , yang selalu menemani, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta bantuan dengan Ikhlas direpotkan

dalam segala hal. Kehadiran kalian sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Teruntuk Lulu Amardya, Hilda Kamasya Aura Febriani, dan Muhammad Hanif Nurwasy yang sudah sangat memberikan semangat disaat down menjalani proses penyusunan skripsi ini dan membantu menghibur saya.
11. Teruntuk teman – teman grup Dosen Akademik dan Angkatan Manajemen 2020. Teman seperjuangan dalam menyelesaikan Pendidikan S1. Suka duka telah kami lewati bersama dalam proses perkuliahan, saling membantu dan memberi. Terimakasih atas kebersamaanya.
12. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika – liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri sendiri , kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa Ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan, dukungan, motivasi dari segala pihak. Skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan untuk penulis ini, penulis ucapkan banyak terimakasih dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian. *Aamiin Yarabbal'amin*.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Purwokerto, 18 Maret 2024


Farah Diba

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farah Diba
NIM : 2002010207
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM, *ONLINE CUSTOMER RATING* DAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE (STUDI PADA GENERASI Z DI PURWOKERTO)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 18 Maret 2024

Yang menyatakan,



Farah Diba

PENGARUH PROMO GRATIS ONGKOS KIRIM, ONLINE CUSTOMER RATING DAN SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE (Studi Pada Generasi Z di Purwokerto)

Farah Diba¹

Dibafarah2405@gmail.com

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Herni Justiana Astuti²

Herni99@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh promo gratis ongkos kirim, online customer rating dan sistem pembayaran cash on delivery terhadap keputusan pembelian di Shopee. Pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Berdasarkan kriteria pengambilan sample, didapatkan sebanyak 100 responden yang menjadi sample. Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis data, uji kecocokan model, dan uji hipotesis. Hasil penelitian secara parsial semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian uji F menunjukkan bahwa model persamaan regresi yang terbentuk masuk kriteria cocok atau fit.

Kata Kunci: Promo Gratis Ongkos Kirim, Online Customer Rating, Sistem Pembayaran Cash On Delivery, dan Keputusan Pembelian

**THE INFLUENCE OF FREE SHIPPING PROMO, ONLINE CUSTOMER RATINGS AND CASH ON DELIVERY PAYMENT SYSTEMS ON PURCHASING DECISIONS AT SHOPEE
(Study on Generation Z in Purwokerto)**

Farah Diba¹

Dibafarah2405@gmail.com

S1 Management Study Program Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah Purwokerto University

Herni Justiana Astuti²

Herni99@gmail.com

Management Study Program Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of free shipping promo, online customer ratings and cash on delivery payment systems on purchasing decisions at Shopee. Sampling in this study using purposive sampling technique. Based on the sampling criteria, 100 respondents were obtained as a sample. The analysis in this study used descriptive analysis, instrument test, classical assumption test, data analysis test, model fit test, and hypothesis testing. The results of the study partially all variables have a positive and significant effect on purchasing decisions. The results of the F test research show that the regression equation model formed is included in the fit or fit criteria.

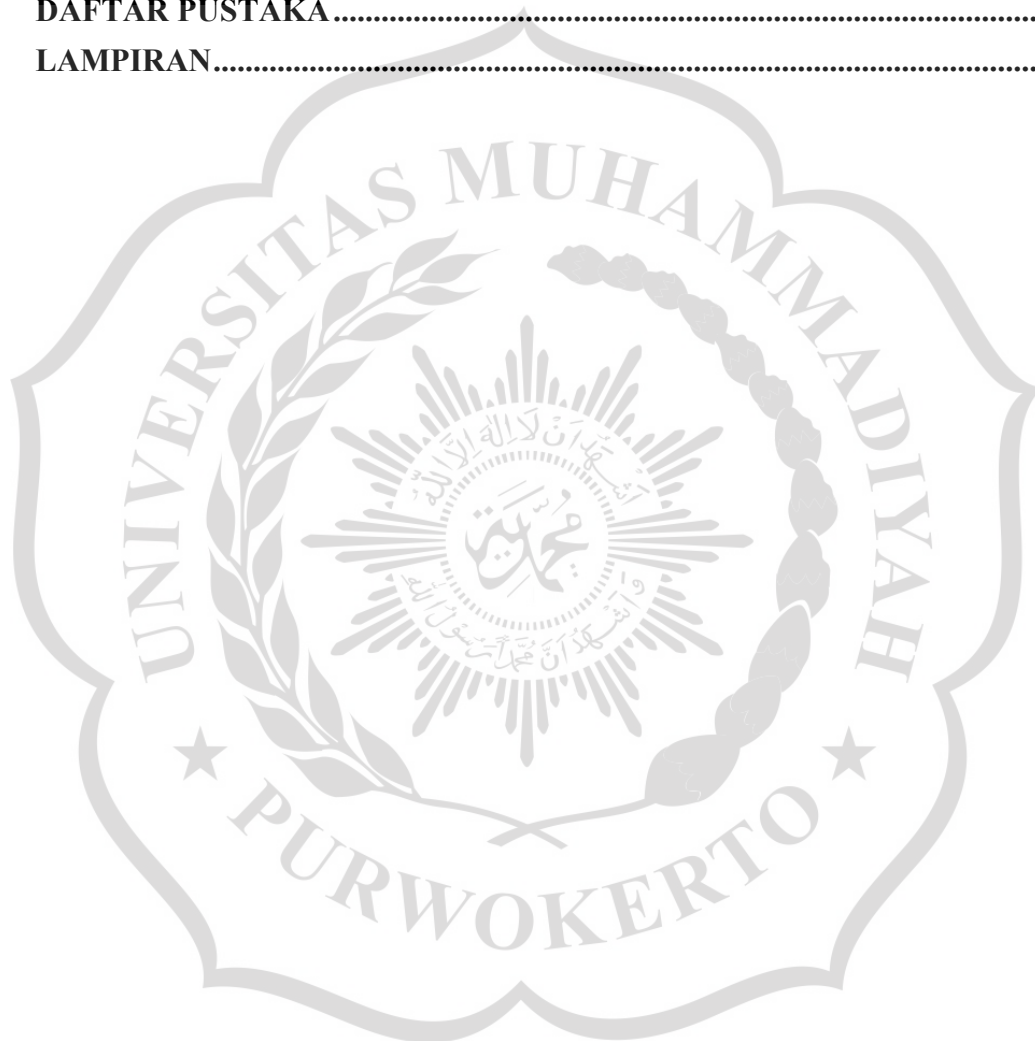
Keywords: Free Shipping Promo, Online Customer Rating, Cash On Delivery Payment System, and Purchasing Decisions.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Teori Kognitif	12
2. Perilaku Konsumen.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	27
1. Pengaruh Promo Gratis Ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian	28
2. Pengaruh <i>Online Costumer</i> Rating Terhadap keputusan Pembelian.....	28
3. Pengaruh Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> terhadap Keputusan Pembelian	29
D. Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Populasi, sampel dan tempat pengambilan sampel.	32
1. Populasi	32
2. Sampel	33
C. Jenis data, sumber data dan teknik pengumpulan Data.....	36
D. Variabel penelitian	37
1. Variabel Independent (bebas)	37
2. Variabel Dependent (tergantung)	37
E. Definisi Operasional.....	38
1. Variabel Terikat (Y) :	38
2. Variabel Bebas (X)	38
F. Metode Analisis Data.....	40
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
2. Uji Instrumen.....	40
3. Uji Asumsi Klasik	41
4. Uji Regresi Linear Berganda	43
5. Uji Kecocokan Model.....	44
6. Uji t (Uji Parsial)	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum Shopee.....	49
2. <i>Response Rate</i>	50
3. Gambaran Umum Responden.....	51
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	55
5. Uji Instrumen Penelitian	61
6. Uji Asumsi Klasik	64
7. Metode Analisis Data	68
8. Uji Kecocokan Model.....	70
9. Uji t (Uji Parsial)	72
B. PEMBAHASAN	76
1. Pengaruh Promo Gratis Ongkos Kirim terhadap Keputusan Pembelian	77
2. Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Pembelian	78

3. Pengaruh Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> terhadap Keputusan Pembelian	80
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan.....	82
C. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	91



DAFTAR TABEL

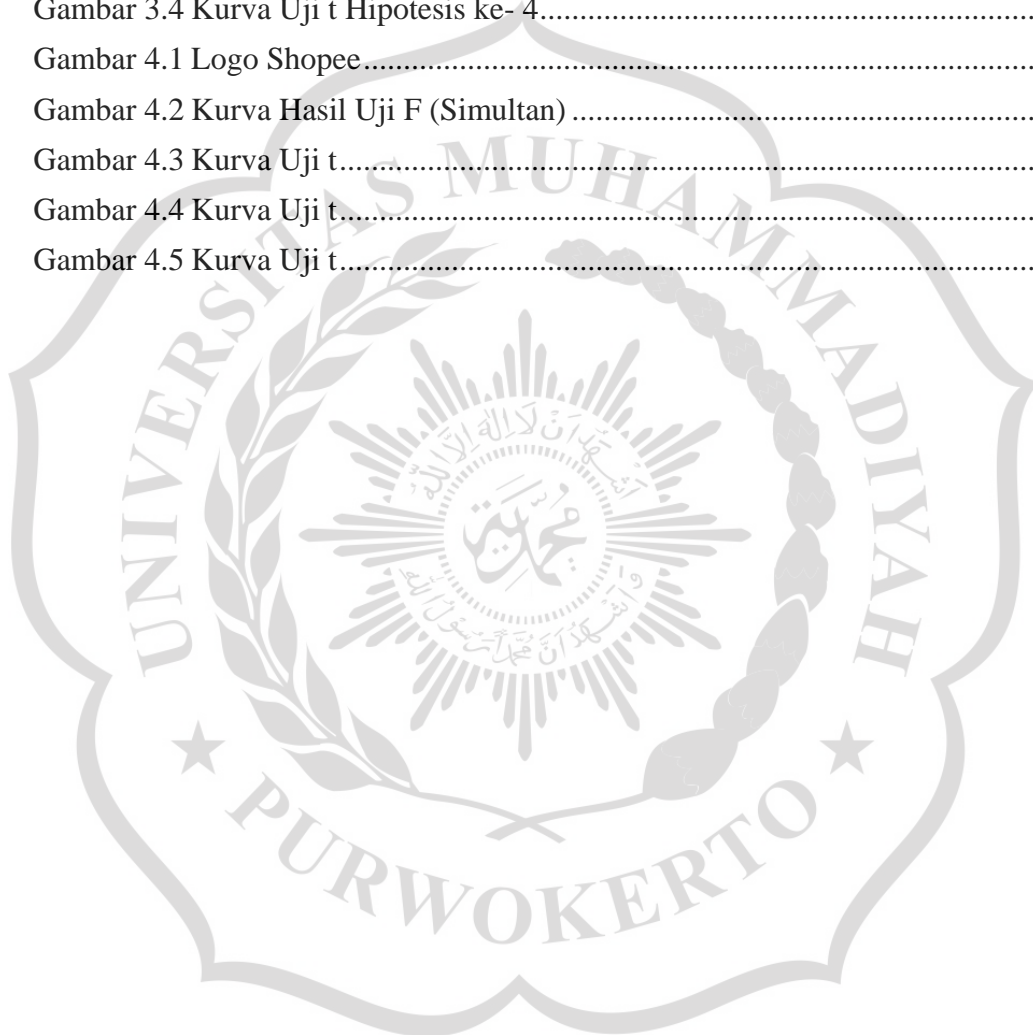
Tabel 1.1 Pengunjung Web Bulanan <i>Marketplace</i> pada Tahun 2021-2022	2
Tabel 1.2 Pangsa Pasar di Indonesia	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Populasi Generasi Z di Purwokerto.....	33
Tabel 3.2 Rencana Penyebaran Kuesioner	35
Tabel 3.3 Keputusan pembelian	38
Tabel 3.4 Promo gratis ongkos kirim	38
Tabel 3.5 <i>Online customer rating</i>	39
Tabel 3.6 Sistem pembayaran <i>cash on delivery</i>	39
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	51
Tabel 4.2 Alamat	52
Tabel 4.3 Usia	52
Tabel 4.4 Jenis Kelamin	53
Tabel 4.5 Pekerjaan	53
Tabel 4.6 Pendapatan / uang saku per bulan	54
Tabel 4.7 Frekuensi rata-rata beli perbulan.....	55
Tabel 4.8.....	56
Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	56
Tabel 4.9 Hasil analisis Statistik Deskriptif Promo Gratis Ongkos Kirim.....	58
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Online Customer Rating</i>	59
Tabel 4.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i>	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Promo Gratis Ongkos Kirim (X1).....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Online Customer Rating (X2)	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (X3).....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	63
Tabel. 4.16 Hasil Uji Reabilitas	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser.....	67
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68

Tabel 4.21 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.23 Hasil Uji t	73
Tabel 4.24 Rekapitulasi Hipotesis.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 kurva Uji F.....	45
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis ke-2.....	46
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis ke- 3.....	47
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis ke- 4.....	48
Gambar 4.1 Logo Shopee.....	50
Gambar 4.2 Kurva Hasil Uji F (Simultan).....	72
Gambar 4.3 Kurva Uji t.....	74
Gambar 4.4 Kurva Uji t.....	75
Gambar 4.5 Kurva Uji t.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	91
Lampiran 2: Karakteristik Responden	99
Lampiran 3: Hasil Jawaban Responden	104
Lampiran 4: Statistik Deskriptif Pervariabel.....	107
Lampiran 5: Uji Validitas	108
Lampiran 6: Uji Reabilitas	111
Lampiran 7: Uji Asumsi Klasik	112
Lampiran 8: Analisis Regresi Linear Berganda.....	114
Lampiran 9: Uji Kecocokan Model.....	115
Lampiran 10: Uji t (Uji Parsial)	116
Lampiran 11: r tabel	117
Lampiran 12: F tabel	120
Lampiran 13: t tabel	121
Lampiran 14 : Bukti foto pembelian Shopee minimal 2 kali	122
Lampiran 15: Bukti Lolos Turnitin.....	128