

**PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN CASH ON
DELIVERY DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
MARKETPLACE SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi S1 Manajemen**



Disusun oleh :

Ananda Salsabila

20022000279

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ananda Salsabila
Nomor Pokok : 20022000279
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN CASH ON
DELIVERY DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
MARKETPLACE SHOPEE**

Malang, 24 Januari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Ketua Program Studi Manajemen

(IRANY WINDHYASTITI SE., M.M)

Dosen Pembimbing

(Dr. SYAIFUL ARIFIN, SE., M.Si)



Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Prof Dr. FAJAR SUPANTO, SE., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY DAN ONLINE
CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKETPLACE
SHOPEE

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ANANDA SALSABILA

20022000279

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Pada Tanggal 28 Februari 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji


(Dr. Syaiful Arifin, SE., M.Si)

Sekretaris Penguji


Dr. Tanto Gatot Sumarno, M.S

Anggota Penguji


(Dyah Setyawati, SE., M.Si)

Skrripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 28 Februari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang




Prof. Dr. Fajar Supanto, SE., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Ananda Salsabila
Nomor Pokok : 20022000279
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN
COD DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MARKETPLACE SHOPEE
Lokasi/Tempat yang diteliti : Universitas Merdeka Malang
Alamat Rumah Asal : Jl. Mangun Sarkoro 2/17 Kota Malang
No. Telp/HP : 085933077283

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 Februari 2024

Peneliti,


(Ananda Salsabila)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Ananda Salsabila
Nomor Pokok	: 20022000279
Universitas	: Universitas Merdeka Malang
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Tempat dan Tanggal Lahir	: Malang, 31 Januari 2002
Alamat	: Jl. Mangun Sarkoro 2/17 Kota Malang
Nama Orang Tua (Ayah)	: Ilcham Romansyah
(Ibu)	: Novi Kusdianti
Riwayat Pendidikan	: 2008 – 2014 SDN JODIPAN MALANG
	: 2014 – 2017 SMPN 19 MALANG
	: 2017 – 2020 SMAN 2 MALANG
	: 2020 – 2024 Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menuntun dan memberi kekuatan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKETPLACE SHOPEE”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Dengan penuh kesadaran penulis mengakui bahwa tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak tentu penulisan skripsi ini tidak akan berjalan semestinya. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena saya selalu diberikan kesehatan dan tanpa izin-Nya saya tidak bisa melaksanakan semua kegiatan dengan baik dan lancar;
2. Bapak Prof. Dr. Fajar Supanto, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang;
3. Ibu Irany Widiyastiti, SE., MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang;
4. Bapak Dr. Syaiful Arifin, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan membimbing dalam proses penyelesaian skripsi ini;
5. Bapak Dr. Tanto Gatot Sumarno, M.S selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
6. Ibu Dyah Setyawati, SE., M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar serta Staf Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan memberikan dukungan serta masukan selama perkuliahan;
8. Kepada kedua orang tua saya, Ilcham Romansyah dan Novi Kusdianti untuk beliau berdualah skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang, dukungan, bimbingan serta doa selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita;

9. Saudara kandung saya, Galih Raditiansyah terimakasih untuk dukungan, doa dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis;
10. Teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat saya, Imarta Maharani Azzahra, Firmansyah Dwi Syaputra, dan Admiralia Wina Avridatama yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan semangat dan telah membantu sedikit banyak dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai;
11. Adik – adik saya, Amanda Kirana dan Aura Diva. Terimakasih telah menghibur dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini;
12. Teman-teman satu kelas yang selalu memberi semangat serta selalu memberi bantuan;
13. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terimakasih atas do'a serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu saran dan kritikan dari pembaca sangat penulis harapkan demi tercapainya kesempurnaan skripsi dan semoga skripsi ini bermanfaat sebagai penambahan bekal ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang membacanya.

Malang, 26 Februari 2024

Peneliti,



(Ananda Salsabila)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
<i>A.Latar Belakang</i>	1
<i>B.Rumusan Masalah</i>	5
<i>C.Tujuan Penelitian</i>	5
<i>D.Manfaat Penelitian</i>	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A.Kajian Pustaka	7
B.Penelitian Terdahulu	15
C.Pengembangan Hipotesis	18

BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Definisi Operasional Variabel	21
B. Lingkup Penelitian	23
C. Lokasi Penelitian	23
D. Populasi & Teknik Penarikan Sampel	23
E. Jenis Dan Sumber Data	24
F. Teknik Pengumpulan Data	25
G. Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	31
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. E-Commerce dengan Pengunjung Web Bulanan Tertinggi	1
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. Indikator Keputusan Pembelian	21
Tabel 4. Indikator Sistem Pembayaran COD	22
Tabel 5. Indikator Online Customer Review	22
Tabel 6 Skala Likert.....	25
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan	32
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan	33
Tabel 12. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	34
Tabel 13. Deskripsi Variabel <i>Cash On Delivery</i>	39
Tabel 14. Deskripsi Variabel <i>Online Customer Review</i>	43
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Y	49
Tabel 16. Hasil Uji Validitas X1	49
Tabel 17. Hasil Uji Validitas X2	50
Tabel 18. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 19. Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 20. Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 21. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 22. Hasil Uji Simultan	58
Tabel 23. Hasil Uji Parsial	59
Tabel. 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Keputusan Pembelian	13
Gambar 2 Alur Kerangka Konseptual	20
Gambar 3. Scaterplot	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	69
Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden.....	73
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas	80
Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas	82
Lampiran 5 : Hasil Analisis Linear Berganda	84
Lampiran 6 : Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	87
Lampiran 7 : Berita Acara Perbaikan Skripsi	88
Lampiran 8 : Hasil Cek Plagiasi.....	89
Lampiran 9 : Hasil Turnitin.....	90

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* dan *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian di *Marketplace* Shopee. Pada era digital ini, sistem pembayaran *Cash On Delivery* dan *Online Customer Review* menjadi elemen kunci dalam pengalaman berbelanja konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali dampak kedua faktor tersebut terhadap keputusan pembelian konsumen. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 97 responden dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah survei online dengan sampel responden yang merupakan pengguna aktif Shopee. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan secara daring. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif dan analisis linear berganda untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *sistem pembayaran cash on delivery* dan *online customer review* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Shopee. Secara khusus, pembeli cenderung lebih percaya pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* karena memberikan keamanan dan kepastian dalam transaksi. Selain itu, ulasan online juga memiliki peran penting dalam membentuk persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan layanan penjual. Variabel *Online Customer Review* berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian timbulnya kepercayaan konsumen di marketplace shopee yaitu dengan melihat komentar positif dari konsumen lain yang telah membeli di toko online

Kata Kunci : Sistem Pembayaran Cash On Delivery, Online Customer Review, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of the Cash On Delivery Payment System and Online Customer Reviews on Purchasing Decisions on the Shopee Marketplace. In this digital era, Cash On Delivery and Online Customer Review payment systems have become key elements in the consumer shopping experience. Therefore, this research aims to explore the impact of these two factors on consumer purchasing decisions. The number of samples used was 97 respondents using non-probability sampling techniques. The research method used is an online survey with a sample of respondents who are active Shopee users. Data collection was carried out through questionnaires distributed online. Data analysis was carried out using descriptive statistical methods and multiple linear analysis to test the relationship between the variables studied. The results of this research show that the cash on delivery payment system and online customer reviews have a significant influence on consumer purchasing decisions at Shopee. In particular, buyers tend to have more trust in the Cash On Delivery payment system because it provides security and certainty in transactions. In addition, online reviews also have an important role in shaping consumer perceptions of the quality of sellers' products and services. The Online Customer Review variable has a dominant influence on purchasing decisions. In this way, consumer trust arises in the Shopee marketplace, namely by seeing positive comments from other consumers who have purchased at the online shop.

Keywords : *Cash On Delivery* Payment System, *Online Customer Review*, and Purchasing Decisions