

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMERS REVIEW*,
GRATIS ONGKOS KIRIM (ONGKIR) , DAN KUPON
DISKON TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA TIKTOKSHOP**

(Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Malang)

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh :
NUROHMAH TRI WARYANTI**

NIM. 19022000110

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
2023**

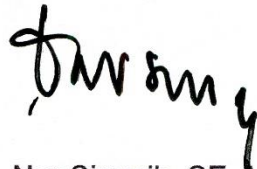
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nurohmah Tri Waryanti
NIM : 19022000110
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Online Customer Review, Gratis Ongkos Kirim,
Dan Kupon Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tiktokshop (Studi Kasus
Masyarakat Kota Malang)

Malang, 17 Februari 2023

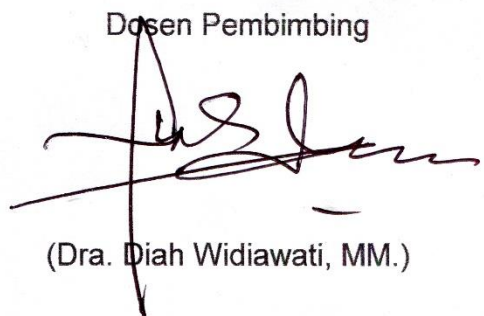
DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi



(M. Nur Singgih, SE., MM)

Dosen Pembimbing



(Dra. Diah Widiawati, MM.)

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr.Rudy Wahyono., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, GRATIS ONGKOS KIRIM, DAN
KUPON DISKON TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TIKTOKSHOP
(STUDY KASUS MASYARAKAT KOTA MALANG)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NUROHMAH TRI WARYANTI

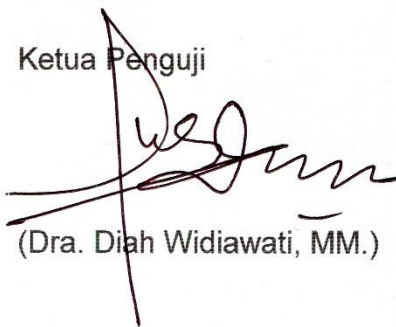
19022000110

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 17 Februari 2023

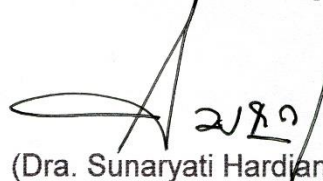
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



(Dra. Diah Widiawati, MM.)

Sekretaris Penguji



(Dra. Sunaryati Hardjani, MM.)

Anggota Penguji



(Krisnawuri Handayani, SE., MM.)

Skrripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan bisnis

Malang, 17 Februari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang



Dr. Rudy Wahyono., M. Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nurohmah Tri Waryanti
NIM : 19022000110
Program Studi : S1 Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh *online customer review*, gratis ongkos kirim, dan kupon diskon terhadap keputusan pembelian pada tiktokshop (studi kasus masyarakat kota malang)
Lokasi yang Diteliti : Kota Malang
Alamat Rumah Asli : Gg. Sumodipuro Kel. Randublatung Kec. Randublatung, Kab. Blora
No. Telp. : 0882007806224

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian ini dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Dengan surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 17 Februari 2023

Peneliti



Nurohmah Tri Waryanti

NPK.1902000110

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Nurohmah Tri Waryanti
Nomor Pokok	: 19022000110
Universitas	: Universitas Merdeka Malang
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: S1 Manajemen
Tempat dan Tanggal Lahir	: Malang, 20 Juli 2000
Alamat	: Gg. Sumodipuro Kel. Randublatung Kec. Randublatung, Kab. Blora
Nama Orang Tua (Ayah)	: Suryanto
(Ibu)	: Sri Maryati
Riwayat Pendidikan	:
2007 – 2012	: SDN 02 Randublatung
2012 – 2015	: MTs. PSM Randublatung
2015 – 2018	: SMK PSM Randublatung
2019 – 2023	: S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah memberi saya kesehatan, kesempatan dan kemudahan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Online customer review*, Gratis Ongkos Kirim dan Kupon Diskon terhadap Keputusan Pembelian Pada Tiktokshop (Studi Kasus Masyarakat Kota Malang”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari jalan kegelapan menuju jalan kebenaran. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana program Sastra-1 (S1) jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Berkat sebuah perjuangan dan tekad yang kuat, dengan bimbingan dan pengarahan dari para dosen serta support dan do'a dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal dan waktu yang sudah ditentukan. Pada kesempatan yang baik ini, saya ingin menyampaikan banyak terimakasih dan penghargaan tak ternilai kepada:

1. Dr. Rudy Wahyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. M. Nur Singgih, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Dra. Diah Widiawati, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang sangat luar biasa dalam membimbing saya mulai dari penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.
4. Teristimewa terimakasih untuk Ayahanda Suryanto dan Alm. Ibunda Sri Maryati tercinta yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta Ayahanda Adam Fathel, Ibunda Nur Suswanti dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan perhatian, dukungan serta

do'a maupun pengorbanannya dari segi moral maupun materi kepada penulis dalam membuat skripsi ini.

5. Kepada seluruh staff dosen yang membantu dan terutama kepada bang Andi selaku pengurus biro Manajemen yang banyak membantu dalam penyelesaian proposal ini.
6. Kepada sahabat-sahabatku yang tiada hentinya memberikan support dan bantuan, dan teman Manajemen C terima kasih atas tempat, pikiran, dukungan, semangat serta motivasi untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna baik penulisan maupun isi karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca, untuk penyempurnaan isi skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Malang, 17 Februari 2023

Penulis

Nurohmah Tri Waryanti

19022000110

DAFTAR ISI

COVER.....	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : Landasan Teori.....	6
A. Kajian Teori	6
1. Pemasaran.....	6
2. Keputusan Pembelian	7
3. <i>Online customer review</i>	10
4. Gratis Ongkos Kirim	14
5. Kupon Diskon.....	16

B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Pengembangan Hipotesis.....	22
D. Kerangka Pemikiran	24
E. Hipotesis.....	24
BAB III : METODE PENELITIAN.....	26
A. Definisi Operational Variabel	26
1. Variabel Terikat.....	26
2. Variabel Bebas.....	26
B. Lingkup Penelitian	28
C. Lokasi Penelitian	28
D. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Teknik Penarikan Sampel	28
E. Jenis dan Sumber Data.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Teknik Analisis Data.....	31
1. Uji Instrumen	31
2. Uji Asumsi Klasik.....	32
3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	34
4. Uji Hipotesis	35
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Karakteristik Responden	38
2. Variabel Penelitian.....	39
3. Teknik Analisis Data.....	48

B. Pembahasan.....	62
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2. Indikator Keputusan Pembelian	26
Tabel 3. Indikator Online Customer Review	27
Tabel 4. Indikator Gratis Ongkos Kirim	27
Tabel 5. Indikator Kupon Diskon	27
Tabel 6. Skala Likert	30
Tabel 7. Karakteristik Responden	37
Tabel 8. Skor Kuesioner Variabel Y	38
Tabel 9. Skor Kuesioner Variabel X1	41
Tabel 10. Skor Kuesioner Variabel X2	43
Tabel 11. Skor Kuesioner Variabel X3	45
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Y	47
Tabel 13. Hasil Uji Validitas X1	48
Tabel 14. Uji Validitas Item Variabel X2	48
Tabel 15. Hasil Uji Validitas X3	48
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 19. Hasil Uji Autokorelasi	55
Tabel 20. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 21. Hasil Uji Simultan	58
Tabel 22. Hasil Uji Parsial.....	58
Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Media Sosial Di Indonesia.....	1
Gambar 2. Tahap Keputusan Pembelian	8
Gambar 3. Online Customer Review.....	11
Gambar 4. Gratis Ongkos Kirim	15
Gambar 5. Kupon Diskon.....	17
Gambar 6. Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 7. Grafik P-Plot.....	52
Gambar 8. Scaterplot.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	70
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	74
Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....	86
Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Skripsi	89
Lampiran 5. Berita Acara Revisi Skripsi	90

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan keputusan pembelian, *online customer review*, gratis ongkos kirim, dan kupon diskon, mengetahui pengaruh *online customer review* terhadap keputusan pembelian, mengetahui pengaruh gratis ongkos kirim terhadap keputusan pembelian, serta mengetahui pengaruh kupon diskon terhadap keputusan pembelian. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari *online customer review*, gratis ongkos kirim, dan kupon diskon sebagai variabel independen, serta keputusan pembelian sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikuantitatifkan. Sampel yang digunakan sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling* pada masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan Tiktokshop. Instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner *online*. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji f, uji t, dan koefisien determinasi dengan menggunakan *software* SPSS 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *online customer review* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada di Tiktokshop pada masyarakat Kota Malang, variabel gratis ongkos kirim berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Tiktokshop pada masyarakat Kota Malang, dan variabel kupon diskon berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian di Tiktokshop pada masyarakat Kota Malang. Serta secara simultan variabel *online customer review*, gratis ongkos kirim, dan kupon diskon berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Tiktokshop pada masyarakat Kota Malang.

Kata kunci: *Online Customer Review*, Gratis Ongkir, dan Kupon Diskon

ABSTRACT

This study aims to describe purchasing decisions, online customer reviews, free shipping, and discount coupons, to determine the effect of customer reviews on purchasing decisions, to determine the effect of free shipping on purchasing decisions. The variables in this study consist of online customer reviews, free shipping, and discount coupons as independent variables, and purchase decisions as the dependent variable. This study uses a qualitative approach that is quantified. The sample used was 96 respondents using a purposive sampling technique in the people of Malang City who had used Tiktokshop. The data collection instrument used an online questionnaire. The analysis technique uses multiple linear regression analysis, f test, t test, and the coefficient of determination using SPSS 25.0 software. The results showed that partially the online customer review variable had a significant positive effect on purchasing decisions at Tiktokshop in the Malang City community, the free shipping variable had a positive and significant effect on purchasing decisions at Tiktokshop in the Malang City community, and the discount coupon variable had a significant positive effect on purchasing decisions at Tiktokshop in the people of Malang City. As well as simultaneously the online customer review variables, free shipping, and discount coupons have a positive and significant effect on purchasing decisions at Tiktokshop for the people of Malang City.

Keyword: Online Customer Review, Free Postage, Discount Coupon