

**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

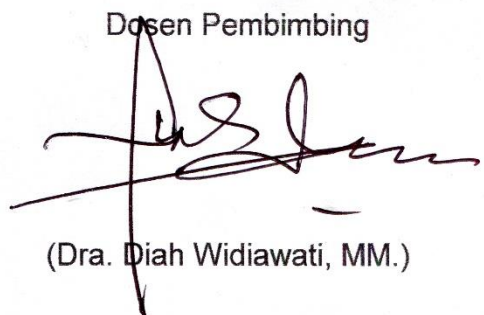
### DISETUJUI DAN DITERIMA

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

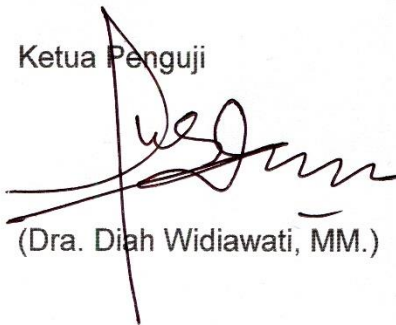
19022000110

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 17 Februari 2023

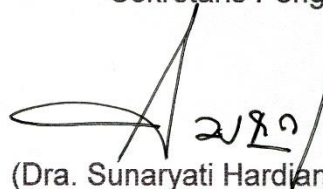
Susunan Dewan Penguji

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**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur saya ucapkan kehadirat 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 Tiktoshop (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
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
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
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
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*